

Términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada – Monitoreo de Alarmas para Pago en factura CLARO

Nit. 860.066.946-6

SuperVigilancia Resolución No. 20184100001517 del 11 de enero de 2018.

Términos y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada – Monitoreo de Alarmas “Claro Hogar Seguro”

Definiciones

Vigilancia Electrónica: Es el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta a través de medios tecnológicos, en las áreas residenciales, empresas, establecimientos comerciales, financieros, e industriales.

Central de Monitoreo: En la dependencia donde se reciben las señales de alarma efectivamente enviadas, atendidas por operadores de medios tecnológicos.

Monitoreo de Alarmas: Monitoreo permanente de sistemas electrónicos de seguridad, instalados en empresas, establecimientos comerciales, financieros, industriales y en el sector residencial, que emiten información recibida y atendida por una Central de Monitoreo.

Servicio de monitoreo: El servicio de monitoreo de alarmas consiste en la recepción permanente de señales emitidas por los equipos instalados en la sede del cliente, que reflejan un estatus pasivo de funcionamiento, y que cuando dicho estatus cambia, generan unas alertas que son visibles a través de una Central de Monitoreo, en tiempo real, en donde unos operadores de medios tecnológicos activan los protocolos previamente acordados. El servicio incluye la reacción presencial de un supervisor motorizado en las circunstancias en que sea requerido. Para cada tipo de alerta se establece cual es el protocolo de reacción apropiado.

Sistema de alarma: Un elemento de seguridad pasiva, preparado para recibir un estímulo de entrada y proporcionar como respuesta una señal eléctrica de salida que es capaz de advertir la intrusión o allanamiento de una propiedad o inmueble, posibilitando una adecuada intervención para lograr frustrar la comisión de un delito.

Alarma: Una señal por medio de la cual se informa sobre la presencia real o inminente de una amenaza.

Panel de Alarma: Parte principal del sistema de alarma, a la que se conectan todos los dispositivos y que contiene toda la electrónica necesaria para el procesamiento de la información del sistema de alarma y la comunicación con el centro de control o central de monitoreo.

Usuario o Cliente: Es la persona natural o jurídica, de cualquier naturaleza, que contrata el servicio de monitoreo de alarmas.

Usuarios del sistema: Es el listado de personas designados por el usuario, autorizados para operar el panel de alarma, a través del control remoto o de la aplicación móvil dispuesta para este objetivo.

Contactos de Emergencia: Es el listado de funcionarios o personas designados por el usuario, a quienes la central de monitoreo de alarmas contactará para brindar información acerca de eventos generados por el sistema de alarma monitoreado. Estas personas deben tener la autoridad suficiente para poder coordinar o realizar cualquier verificación interna de las instalaciones ante el requerimiento del personal de la empresa prestadora del servicio. La información de contacto suministrada de estas personas debe

contener números de teléfono de su residencia, números de celular y en general cualquier número telefónico a través del cual logremos establecer comunicación oportuna y eficaz. La actualización de esta información periódicamente es total responsabilidad del usuario.

Prioridad de llamada: Es el orden en el que se realizará el intento de comunicación con las personas del listado de contactos de emergencia, hasta establecer contacto con alguna de ellas, cuando se debe informar acerca de algún evento detectado en el sistema de alarma monitoreado.

Información Confidencial: La información confidencial es aquella que describe la configuración del sistema de alarma y los protocolos de servicio, hacen parte de esta información: El acta de inventario de equipos, el acta de distribución de zonas, el bosquejo de sensorización, la información de usuarios, contactos.

Test Periódico: Señal emitida por el panel del sistema de alarma de forma periódica con el fin de verificar la comunicación entre el sistema de alarma. El estándar para la frecuencia de esta señal es de 24 horas.

Fallo de Test: Se presenta cuando el sistema no registra conexión con la alarma que está monitoreando.

Fallo de Batería: Se presenta cuando el sistema registra que la batería está fallando y con un eventual corte de energía el lugar queda desprotegido.

Operador de Medios tecnológicos: Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor la operación o manejo de CCTV, Alarmas, o cualquier otro medio tecnológico.

Supervisor de Medios Tecnológicos: Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor atender reportes de alarmas y llamadas telefónicas. Toma acciones necesarias basadas en los procedimientos y apegados a los acuerdos con el cliente.

Mantenimiento Correctivo: Es la actividad desarrollada por personal técnico en respuesta a una falla del sistema de alarma, este servicio inicia con una valoración seguida por el diagnóstico, la implementación de acciones correctivas y finaliza con el seguimiento a la eficacia de las acciones.

Mantenimiento Preventivo: Es la actividad desarrollada por personal técnico que consiste en limpieza de equipos, verificación de cableado y validación de la programación y de la información confidencial asociada al sistema de alarma relacionada con la configuración de los equipos y la relación de usuarios, contactos y administrativos.

Objeto

El objeto del presente contrato será la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada de que trata el Decreto Ley 356 de 1994, en la modalidad de vigilancia electrónica, a través del monitoreo permanente del sistema de alarma, ubicado en las instalaciones del usuario.

Pago y Facturación

El servicio será facturado por Comcel S.A. - “Claro”. El pago del servicio adicional de Hogar Seguro se realizará con cargo a la factura CLARO HOGAR, la factura le llegará a su dirección física o de correo electrónico, cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de los canales de atención y pagarla oportunamente. El pago de la factura se debe hacer a través de los canales

establecidos por Comcel S.A. - "Claro". Ante la ausencia de pago, previo aviso, será suspendido el servicio hasta que se cubra la totalidad de los saldos pendientes. Los servicios prestados por Claro, serán el de recaudo y facturación del servicio adicional de Hogar Seguro por medio de la factura de los servicios CLARO Hogar.

Condiciones Específicas

1. Clasificación de las señales

Señal de Alarma: Transmisión realizada por el sistema de alarma que alerta a una Central de Monitoreo acerca de la activación de alguno o algunos de los sensores del sistema de alarma indicando la ocurrencia de una posible situación de riesgo en el inmueble. Se clasifica como señal de alarma, las señales de pánico, apertura con coacción, alarma, sabotaje.

Señal de Verificación: Se refiere a las señales emitidas por el sistema de alarma monitoreado que generan como respuesta por parte de una Central de Monitoreo el establecer comunicación con el lugar donde está instalado el sistema o con alguna de las personas del listado de contactos de emergencia con el fin de verificar la condición presentada que originó dicha señal. Se clasifica como señal de verificación, las señales de apertura irregular, fallo de test, fallo de batería. Este tipo de señales no indican la ocurrencia de una situación de riesgo en el inmueble y se procesan como señales de baja prioridad.

Señal Sin Operativo: Se refiere a aquellas señales que no generan una respuesta por parte de la Central de monitoreo en el momento de ser recibidas, debido a que se reconocen como señales producidas dentro del normal funcionamiento del sistema y de la operación del cliente. Se clasifica como señal sin operativo, las señales de apertura, cierre, con los equipos en estado "desarmado". Estas señales no son visualizadas en las pantallas de los operadores y tan solo se registran dentro del histórico de señales del cliente.

2. Procedimiento de atención a una señal de alarma con supervisor.

El operador de medios tecnológicos debe poner en conocimiento al supervisor, dándole a conocer la dirección, nombre del cliente, el tipo de señal recibida, con la finalidad de poder identificar evidencias que permitan establecer las causas que originan la emisión de señales de alarma.

El operador de medios tecnológicos debe comunicarse a los contactos de emergencia proporcionados por el cliente, en el orden de prioridad establecido para informar el suceso ocurrido (activación de la alarma).

El supervisor se desplazará al lugar y revisará externamente las puertas, ventanas, candados y/o locales vecinos y todas aquellas partes por donde posiblemente puede ingresar una persona, e informará y describirá a la central de monitoreo lo encontrado.

En la central de monitoreo se esperará el reporte del supervisor para tomar las acciones pertinentes. Si existen anomalías, se verificará telefónicamente si se ha efectuado el desplazamiento del cliente y la Policía al lugar.

El operador de medios tecnológicos dará el reporte a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y se comunicará con el123, informando el tipo de señal recibida, los datos del cliente, dirección, teléfono y nombre de la persona decontacto.

El operador de medios tecnológicos se comunicará nuevamente con los contactos de emergencia, de ser

necesario, con el fin de que el usuario se desplace al lugar para verificar internamente las instalaciones. Los usuarios serán identificados mediante los respectivos códigos.

Si el cliente o usuario no atiende la solicitud del operador de medios tecnológicos de hacer presencia en el lugar de los hechos, el operador debe aclararle al usuario que el supervisor solo verifica externamente las instalaciones. Por eso es altamente recomendable que el usuario se desplace hasta el lugar, y deje registro en el sistema.

Si el cliente hace presencia en el lugar para realizar la verificación interna, éste puede solicitar el acompañamiento del supervisor para la realización de esta inspección.

Se registra en el sistema lo más detalladamente posible los comentarios respectivos, entre los cuales está: la hora de llegada del supervisor, de la Policía Nacional, si llegó el usuario, y todo aquello que se requiera para acompañar un buen reporte.

Sólo en caso de que sea altamente probable la intrusión, se acudirá a la Policía Nacional sin seguir el protocolo de verificaciones, con el fin de evitar falsas alarmas.

3. Información Confidencial.

En el momento de la instalación del servicio Seguridad Superior Ltda. se efectuará el levantamiento de la información confidencial, consistente en el listado de personas a quienes se les designa alguna responsabilidad dentro de la operación del sistema de alarma (usuarios) relacionando los números telefónicos para su contacto, sus direcciones de correo electrónico y las claves para su identificación telefónica.

Seguridad Superior Ltda. indicará la forma de notificar cualquier retiro o inclusión de personas registradas en la información confidencial como contacto para emergencias, así como el reporte de cualquier cambio en la información de contacto de las mismas.

Servicio de Mantenimiento

1. Mantenimiento Correctivo

Cuando se requiera la visita de un técnico de mantenimiento para la revisión de una falla presentada por el sistema de alarma se deberá tener en cuenta lo siguiente:

i. Identificación de la Necesidad

a. **Llamada telefónica:** Cuando el usuario detecta una anomalía en el funcionamiento del sistema de alarma debe comunicarlo a Seguridad Superior Ltda., a través de una llamada telefónica a las líneas determinadas para tal fin. Seguridad Superior Ltda. orientará la solución de la anomalía, y en caso de no lograr la solución, el técnico de soporte que recibe la llamada programará la visita de un técnico de mantenimiento

b. **Correo electrónico:** Cuando el usuario por vía electrónica contacta al servicio al cliente de Seguridad Superior Ltda. y solicita programar una visita

- c. **Por Monitoreo:** Cuando los operadores de la central de monitoreo detectan por el flujo de señales recibidas una anomalía en el sistema deberán generar una solicitud de visita técnica para verificar la causa de la anomalía y brindar su solución (si a ello hubiere lugar).

ii. Programación de Visita Técnica

Los requerimientos serán siempre direccionados de inmediato a los técnicos de soporte Seguridad Superior Ltda., quienes se deberán encargar de programar y garantizar el cumplimiento del requerimiento.

El técnico de soporte (o quien haga sus veces) notifica al técnico de mantenimiento de la zona respectiva (o al técnico disponible de turno), el servicio técnico solicitado y coordina lo necesario para el cumplimiento de este. Este requerimiento debe ser atendido en un plazo razonable, no mayor a setenta y dos (72) horas hábiles contadas desde el momento de recibo de la solicitud.

iii. Ejecución del Servicio

Cuando el técnico de mantenimiento hace presencia ante el usuario o cliente debe presentarse ante la persona que solicitó el servicio o ante la persona a cargo del sistema de alarma para notificar el motivo de su visita, previamente agendada y con plena identificación como funcionario autorizado por Seguridad Superior.

Los usuarios del sistema de alarma deben corroborar la identidad de la persona del técnico de mantenimiento, solicitando la presentación del carné respectivo y se efectuará la confirmación del nombre y documento de identidad del mismo con Seguridad Superior Ltda.

El usuario debe facilitar el acceso del técnico a las áreas en donde se encuentran instalados los equipos objeto de la revisión, y una vez finalizada la visita, el técnico, diligenciará el reporte técnico donde quedará consignado: a) El diagnóstico relacionado con la falla detectada, b) Describe de forma abreviada el procedimiento que empleó para su detección, así como las acciones correctivas implementadas. Este reporte técnico debe ser firmado por la persona que solicitó el servicio o por el encargado del sistema de alarma a quien el técnico le notificará de la labor realizada.

En caso que no sea posible suministrar una solución durante la visita y se deba realizar visitas posteriores con el fin de realizar un procedimiento de seguimiento para la detección de la causa de la falla, el técnico debe informar a quien firma el reporte acerca de las pruebas a realizar y su duración. La hora de salida en el reporte técnico debe ser diligenciada por el usuario que firma el reporte.

2. Mantenimiento Preventivo:

Esta actividad busca prevenir y/o detectar problemas técnicos ocasionados por el desgaste de los equipos y materiales de instalación y contempla actividades de mantenimiento remoto a través de las plataformas de monitoreo y de acceso a los dispositivos. En el caso en el que dentro de los procesos de mantenimiento preventivo se descubra la necesidad de ir al predio a generar alguna corrección, se programará el servicio de mantenimiento.

Cambio de Domicilio

El Usuario puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, El Usuario puede

ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente. La dirección de instalación del servicio contratado, constituye una condición principal del contrato, por lo tanto, su modificación requiere el consentimiento de ambas partes. En caso de que El Usuario cambie la dirección de instalación del servicio, deberá solicitar formalmente a Seguridad Superior Ltda., con mínimo un (1) mes de anticipación a la fecha del cambio requerido. Cumpliendo los siguientes requisitos: (i) Cuando las condiciones comerciales y técnicas permitan la prestación del servicio en la nueva dirección, y con el fin de garantizar la continuidad del servicio, se generará la terminación del contrato actual y se suscribirá un nuevo contrato con las condiciones vigentes, lo que podrá generar un costo que será asumido por el Usuario que celebra el contrato, valor que será cobrado en la siguiente factura, de acuerdo con los precios vigentes al momento de la solicitud. En este último evento no habrá lugar al pago de la cláusula de permanencia mínima y en su defecto se suscribirá una nueva cláusula de permanencia mínima anexa al nuevo contrato. (ii) Seguridad Superior Ltda. se reserva la posibilidad de cobrar el costo de desconexión, establecido en este contrato e informado en los mecanismos de protección.

Ámbito de Responsabilidad

Seguridad Superior Ltda., queda eximido de cualquier responsabilidad por fallas en la prestación del servicio, entendiendo que la seguridad es un servicio de medio y no de resultado. En cualquier caso, se tomarán como atenuantes de la falla en dicha prestación, cualquiera de las siguientes situaciones:

- (i) Corte del servicio de energía eléctrica durante un lapso superior a cuatro (4) horas en el inmueble donde están instalados los equipos.
- (ii) Daños locativos en el inmueble que deterioren o disminuyan la capacidad técnica de los equipos o su instalación.
- (iii) Cuando se impida el ingreso de los técnicos de mantenimiento en la oportunidad que se requiera, de acuerdo a las normas y protocolos de seguridad.
- (iv) Uso indebido, sabotaje, negligencia, acción u omisión usuario y/o cliente que cause daño o mal funcionamiento de los sistemas instalados.
- (v) Cuando no se comunique en forma oportuna y por escrito todo cambio registrado en la hoja de procedimientos diligenciada cuando se entrega el sistema, tales como sustitución de personas responsables del manejo de la alarma y actualización de sus datos,
- (vi) No reemplazar oportunamente las baterías de los elementos que para su óptimo funcionamiento requieran de ellas y de las cuales el contratista haya informado previamente al contratado para su reemplazo.
- (vii) Daños o deficiencias en las líneas telefónicas o canales de Internet que se encuentran en el inmueble y de manera especial, aquellas mediante las cuales el sistema de alarma utiliza para comunicarse con la Central de Monitoreo de Seguridad Superior Ltda.
- (viii) Problemas comunicados por el proveedor de servicio de datos verticales de lared celular para la transmisión de señales por Radio-GPRS.

Confidencialidad

Toda la información que sea conocida por Seguridad Superior Ltda. durante la vigencia de este contrato, sin importar su naturaleza, sea que haya sido entregada, comunicada o divulgada por Usuario, o conocida como consecuencia de la ejecución del presente contrato será considerada para todos los efectos como información confidencial. Seguridad Superior Ltda., reconoce y acepta que toda la información confidencial es y continuará siendo de propiedad única y exclusiva del Usuario. Por ende, Seguridad Superior Ltda. se obliga a no divulgar, distribuir ni reproducir en forma alguna la información confidencial, salvo previa autorización expresa y por escrito del Usuario. Seguridad Superior Ltda. no podrá utilizar la información confidencial del Usuario en beneficio propio o de terceros en actividades fuera del

alcance del presente contrato, sin importar si con dicha utilización se causan o no perjuicios al Usuario.

info@seguridadsuperior.co
www.seguridadsuperior.com.co

Protección y tratamiento de datos personales

Con la suscripción del contrato el Usuario autoriza a Seguridad Superior Ltda., el tratamiento de sus datos personales para asuntos relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato; cumplimiento de obligaciones contractuales y legales; reportes a autoridades; procesos de calidad y de capacitación; fines estadísticos (Benchmarking); promoción de productos y servicios; cumplimiento de requisitos económicos, de solvencia financiera, riesgo, independencia, lavado de activos y financiación de terrorismo; viabilidad jurídica y comercial; envío de información técnica en materia de consultoría, asesoría, auditoría, y productos y servicios; cumplimiento de normas tributarias, recaudo y cobro de cartera. La política de tratamiento de datos de Seguridad Superior Ltda., se encuentra disponible para consulta en www.seguridadsuperior.com.co.

El usuario, declara que la información suministrada y que dio origen a la celebración del presente contrato es verídica y da su consentimiento expreso e irrevocable a Seguridad Superior Ltda. para: (a) Consultar, en cualquier tiempo, y en cualquier central de información de riesgo legalmente autorizada, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor, su capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederle un crédito. (b) Reportar a cualquier central de información de riesgo legalmente autorizada, datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si los hubiere, de sus obligaciones crediticias, o de sus deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que estas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de su desempeño como deudor después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. La autorización anterior no impedirá al Usuario ejercer el derecho a corroborar en cualquier tiempo con Seguridad Superior Ltda., o con la central de información de riesgo a la cual se hayan suministrado los datos, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de su desacuerdo, a exigir la rectificación y a ser informado sobre las correcciones efectuadas. El usuario en cualquier momento podrá: (i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada. (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes. (vii) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. El responsable del tratamiento de los datos es:

Seguridad Superior Limitada
NIT No. 860.066.946-6
Carrera 50 No. 96 – 09, Barrio La Castellana Bogotá D.C.
(571) 6230581

Siplaft

El usuario declara que: (i) Los recursos, dineros, activos o bienes relacionados con el presente Contrato tienen una procedencia lícita y no están vinculados con el lavado de activos, ni con ninguno de sus delitos fuente. (ii) Los bienes asociados al presente Contrato no van a ser destinados para la financiación del terrorismo o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes. (iii) Él, no ha sido incluido en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales, entre las que se encuentran la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas. (iv) No incurre en sus actividades en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. Lo establecido en el numeral iii de esta cláusula no solo comprenderá a los directores o empleados del Usuario sino también a sus socios o accionistas. El usuario se obliga a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, institucional, comercial y financiera cada vez que así se lo solicite Seguridad Superior Ltda., suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Seguridad Superior Ltda., para terminar de manera inmediata y unilateral el contrato. Así mismo, el usuario o cliente autoriza a Seguridad Superior Ltda., para realizar consultas a través de cualquier medio, incluyendo centrales de riesgo, para efectuar las verificaciones necesarias con el fin de corroborar la información suministrada. El usuario se obliga a implementar las medidas necesarias con el fin de evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para la realización de cualquier actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, especialmente para el lavado de activos y la financiación al terrorismo o cualquiera de sus delitos fuente.

Terminación del Contrato

Seguridad Superior Ltda., suspenderá o terminará este contrato, a su elección, sin necesidad de requerimiento previo o declaración judicial alguna, además de las consagradas en el texto de este contrato, cuando: (i) En caso de incumplimiento del Usuario y/o Cliente de sus obligaciones legales o contractuales; (ii) Por la mora o falta de pago de cualquiera de las obligaciones a las que se encuentre obligado el Usuario o Cliente de conformidad con el presente Contrato, o, la mora en el pago de los servicios o conceptos adicionales; (iii) Si la información suministrada por el Usuario o Cliente no corresponde a la realidad o no pudiere ser verificada; (iv) Si el Usuario o Cliente directa o a través de terceros interviene o manipula el sistema instalado; (v) Si el Usuario y/o Cliente utiliza los servicios para fines ilegales o contrarios a las buenas costumbres o pretenda obtener los servicios o evadir el cumplimiento de las obligaciones a su cargo por medio de prebendas a terceros o empleados de Usuario y/o Cliente; (vi) Por extinción de la persona del Usuario y/o Cliente; (vii)

Cesión

El Usuario y/o Cliente no podrá ceder parcial o totalmente este contrato, sus derechos y obligaciones, salvo autorización previa y escrita de Seguridad Superior Ltda. solicitada por escrito. Efectuada esta solicitud, Seguridad Superior Ltda. investigará al potencial cesionario para decidir si acepta o no la cesión. Si es así, el Usuario y/o Cliente cedente continuará siendo solidariamente responsable con el cesionario por todas las obligaciones derivadas

del contrato hasta el momento en que el tercero suscriba el contrato y empiece a disfrutar el servicio. El Usuario y/o Cliente autoriza incondicionalmente a Seguridad Superior Ltda., para ceder el presente contrato, sin que ello signifique desmejora en el servicio o incrementos en la tarifa, o novación de la obligación contractual.

Peticiones Quejas y Reclamos

El Usuario tendrá el derecho a presentarle a Seguridad Superior Ltda. por cualquier medio peticiones, quejas y reclamos ("PQR") relacionados con la prestación, utilización, facturación, calidad del servicio, atención y trámite de las PQR. Dichas PQR las atenderá Seguridad Superior Ltda., a través de los canales de comunicación que se enuncian a continuación:

Dirección: Carrera 50 No. 96 – 09

Ciudad: Bogotá D.C.

Telefono: (571) 6230581.

Correo: info@seguridadsuperior.co

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

La decisión de fondo por parte de Seguridad Superior Ltda. sobre las PQR se producirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.