

## **Términos y Condiciones Generales del Servicio “HelpKlick y DomoKlick”**

ALIUM S.A.C. informa a sus clientes las Condiciones Generales para la compra del servicio “HelpKlick”, entendido como un sensor o botón inteligente que envía alertas o notificaciones silenciosas que puede ser utilizado para el hogar, comercios y oficina, brindando seguridad, comodidad y eficiencia. Asimismo, el sensor o dispositivo “DomoKlick” envía una alerta silenciosa al usuario en caso se haya abierto una puerta o ventana en donde haya estado instalado el dispositivo.

Al contratar el servicio “HelpKlick” y/o “DomoKlick”, el cliente declara y reconoce haber leído, entendido y aceptado las Condiciones Generales que se indican a continuación. Por tanto, es responsabilidad y obligación del cliente leer detenidamente las Condiciones Generales del Servicio. En caso el cliente no esté de acuerdo con las Condiciones Generales del Servicio, no será posible la contratación del mismo.

1. Función: ALIUM S.A.C. (en adelante, “ALIUM”), se obliga a prestar al CLIENTE el servicio “HelpKlick” y/o “DomoKlick” (en adelante, el “servicio”), el cual permite el envío de alertas o mensajes personalizables a través del uso de un dispositivo IoT: Internet of Things (botonera) utilizando tecnología Sigfox (tecnología de comunicación inalámbrica que permite transmitir una cantidad limitada de datos a grandes distancias con un bajo consumo energético) en las condiciones siguientes.
  
2. Plazo: El plazo del Contrato será de 12 meses forzosos para el CLIENTE.
  
3. Condiciones del servicio:
  - a) El CLIENTE deberá contar con un smartphone o tablet con conexión activa a Internet, lo cual es necesario para la conexión y prestación del servicio. b) El CLIENTE debe descargar la aplicación móvil (app) desde la PlayStore (Android) o AppStore (iOS) para la activación del servicio. c) En caso el CLIENTE tenga dificultades para la configuración del dispositivo, éste tendrá acceso a videos tutoriales que estarán colgados en el canal oficial de ALIUM en Youtube u otra plataforma que ALIUM considere conveniente y si requiere soporte técnico remoto podrá escribir a [support@iotklick.com](mailto:support@iotklick.com). Los mensajes no utilizados durante el mes en curso no serán acumulables para el siguiente mes. g) ALIUM podrá modificar: (i) las condiciones y características del servicio, debiendo informarlo al CLIENTE, mediante comunicación dirigida al CLIENTE; y, (ii) la retribución conforme con las normas de la materia vigentes sobre tarifas, así como en caso de variaciones tributarias. h) La migración a otro plan tarifario implica la adquisición de nuevas condiciones económicas, comerciales, dejando sin efecto, cualquier beneficio que se hubiera otorgado al CLIENTE en virtud de planes anteriores. i) ALIUM informa que la transmisión de los mensajes depende, entre otros factores de: (i) la estructura y altura del lugar donde se utiliza el dispositivo (ejem. sótanos, túneles, estacionamientos, búnker, etc.); (ii) las condiciones geográficas que dificulten el uso del servicio (ejem. cerros, clima, etc.); (iii) zona de cobertura del servicio, la cual abarca sólo Lima Metropolitana por el momento, deberá ser validada por el cliente previamente a la compra ingresando a la siguiente URL: <https://www.wndgroup.io/coverage/coverage.html>. (iv) Para la recepción correcta de los mensajes el cliente deberá contar con el servicio activo de Internet en sus propios dispositivos móviles.

4. Obligaciones del CLIENTE: a) Utilizar el servicio, así como el equipo proporcionado por ALIUM, de ser el caso, con la diligencia ordinaria requerida y de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente sobre la materia. El CLIENTE no deberá utilizar el servicio ni el equipo en forma ilícita, por ejemplo: (i) lanzando alertas a terceras personas o entidades que no han aceptado recibir las notificaciones. En caso reconfigure, manipule, sustituya o modifique el equipo sin el consentimiento previo y expreso de parte de ALIUM, el CLIENTE deberá responder por los daños que ello pudiera causar. b) El CLIENTE se obliga a respetar las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario.
5. Responsabilidad: a) ALIUM asume total responsabilidad por la prestación del servicio en las condiciones pactadas. Sin perjuicio de ello, ALIUM no asumirá responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, tales como: (i) Los usos indebidos que le dé el CLIENTE al servicio; (ii) Por mensajes de alerta transmitida por el CLIENTE a terceros sin su expreso consentimiento; y; (iii) La información albergada o transmitida en cualquiera de sus formas a través del servicio que pertenezca al CLIENTE, quien será el responsable por el contenido de la misma. b) El CLIENTE es responsable de las consecuencias que se pudieran generar por: (i) Cualquier interferencia o perturbación a usuarios, equipos o servicios, entendiéndose por interferencia o perturbación la distribución de anuncios o mensajes no solicitados; la propagación de virus informáticos u otros programas dañinos para los usuarios o para los equipos de la red; ataques informáticos a usuarios; o la utilización de la red para entrar a cualquier otra red o equipo sin autorización de sus propietarios o administradores; (ii) La falsificación de la identidad de los paquetes y mensajes (de correo electrónico, entre otros), modificación de la cabecera de los paquetes TCP/IP; y, (iii) Cualquier acción u omisión que suponga una intromisión ilegítima en la intimidad personal o familiar de las personas naturales o jurídicas o que suponga una violación a la legislación.
6. Resolución: ALIUM podrá resolver este contrato de acuerdo a la legislación si el CLIENTE incumple cualquiera de las obligaciones establecidas en los numerales 4 (literales a, y b) y 5 (literal b).
7. Garantía: Los equipos (botoneras / sensor de apertura de puertas y ventanas) cuentan con una política de garantía, conforme al siguiente detalle: La garantía está condicionada a la presentación del comprobante de pago (boleta o factura) original, documento que incluye el número de serie del servicio y equipo. La garantía es de un (1) año, contada desde la fecha de compra que figura en el comprobante de pago. La garantía no es transferible, por lo que sólo aplica para el CLIENTE (comprador). La garantía cubre defectos de fábrica del equipo; no cubre fallas o mal funcionamiento por el desgaste normal de uso, golpes, maltrato, rotura o alteración de sellos de garantía, entre otros afines. Para hacer uso de la garantía, el cliente deberá enviar al correo electrónico [contacto@alium.pe](mailto:contacto@alium.pe) adjuntando video con una duración no menor de 15 segundos en el cual se pueda observar claramente el dispositivo por todos sus lados, tanto con el protector colocado y sin el protector. Luego de revisado dicho video, el personal de ALIUM autorizado responderá si es que da lugar o no a la garantía, por tal motivo, ALIUM, a su criterio, puede o reparar el equipo o reemplazarlo por una igual o similar, sin costo para el CLIENTE.
8. Política de devolución: El servicio funciona si el CLIENTE se encuentra dentro de un área de cobertura establecida por ALIUM. Si el CLIENTE desea devolver el equipo, sólo se podrá efectuar cuando: (i) se haya confirmado la compra del servicio; y (ii) únicamente por defectos del equipo o alteración en el sello de seguridad / garantía.

El CLIENTE debe dejar constancia del defecto o de la alteración en la constancia de entrega y el cliente enviará un video al correo electrónico [contacto@alium.pe](mailto:contacto@alium.pe) con una duración no menor de 15 segundos en el cual se pueda observar claramente el dispositivo por todos sus lados, tanto con el protector colocado y sin el protector, solicitando la devolución para que, luego de una verificación por parte de Alium, un personal de Alium se acerque a recogerlo y proceda con la devolución. Asimismo, el CLIENTE tiene derecho a devolver, voluntariamente, el equipo, sin motivo o expresión de causa, contando con un plazo de tres (3) días calendario para ello, el cliente enviará un video al correo electrónico [contacto@alium.pe](mailto:contacto@alium.pe) con una duración no menor de 15 segundos en el cual se pueda observar claramente que el sello de seguridad de la caja no ha sido roto. Si se comprueba el buen estado del equipo, dentro del plazo, se procede a la devolución íntegra del dinero.

9. Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet (Política): El CLIENTE deberá utilizar el servicio cumpliendo con la normativa legal, la moral, las buenas costumbres y el orden público relacionados con el uso del servicio. ALIUM podrá adoptar las medidas del caso si toma conocimiento de alguna infracción del CLIENTE a lo anterior. Son actividades prohibidas: el "spam", infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de "hacking" y similares. ALIUM no tiene obligación de controlar los contenidos transmitidos (mensajes), difundidos o puestos a disposición de terceros por el CLIENTE, por lo que: (i) no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la forma, condiciones, características y circunstancias del uso del SERVICIO que puedan hacer los clientes, ni que dichos terceros no autorizados no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los clientes transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del servicio. (ii) No controla previamente ni garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del servicio, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el dispositivo móvil o computadora del CLIENTE o en los documentos electrónicos y carpetas almacenados en dichas computadoras o transmitidos desde las mismas. (iii) Respecto de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del servicio, ALIUM no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición y no ejerce control alguno previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los mismos. Sin perjuicio de lo anterior, ALIUM actuará dentro de los alcances de las normas vigentes, protegiendo los datos personales del CLIENTE y salvaguardando el secreto de las telecomunicaciones. Sin embargo, advierte que existe un riesgo no imputable a ella que se deriva de la vulnerabilidad de medio radioeléctrico de WND PERÚ, de las redes de Internet y de la seguridad informática.
10. Derechos de propiedad intelectual: Los derechos de propiedad intelectual sobre el servicio, contenido, signos distintivos y dominio, así como los derechos de uso y explotación de los mismos, incluyendo su propagación, reproducción, distribución y transformación son exclusivos de ALIUM y están protegidos de acuerdo con la normativa vigente sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
11. Competencia y ley aplicable: Jueces y tribunales del distrito judicial del lugar donde se prestará el servicio, sin perjuicio de la competencia de OSIPTEL o Indecopi para la atención de reclamos de usuarios. Las presentes Condiciones General se rigen en todos y cada uno de sus extremos por las leyes de la República del Perú.

12. Libro de Reclamaciones: De acuerdo a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, ALIUM pone a disposición del CLIENTE el Libro de Reclamaciones. Mediante el Libro de Reclamaciones, todo CLIENTE tiene derecho a ingresar sus reclamos y/o quejas de manera formal sobre los paquetes, productos y/o servicios ofrecidos. El enlace del Libro de Reclamos es el siguiente: <https://alium.pe/libro-de-reclamaciones/>
13. Cesión: ALIUM podrá ceder su posición contractual o sus obligaciones a otras empresas y lo comunicará al CLIENTE por escrito o mediante una publicación en algún diario de circulación nacional.