TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO VIDEO A BORDO

El presente documento tiene por objeto especificar al Cliente (persona moral que contrata el Servicio) los términos y condiciones del servicio "Video a bordo" (en lo sucesivo, indistintamente el "Servicio" o "Video a bordo"), de la instalación de la "Video a bordo" -Global Positioning System (en lo sucesivo, la "Instalación"), y de los Servicios en Campo (conforme dicho término se define más adelante).

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO VIDEO A BORDO.

1. El Servicio permite la ubicación de la Cámara GPS instalado en el vehículo indicado por el Cliente, así como su proyección sobre un mapa digital en una interfaz Web (portal mediante el cual el Cliente podrá saber la ubicación actual), utilizando un plan de datos de 10 GB contratado por el usuario sobre la red celular Telcel.
   El Servicio permite por medio de los accesorios "cámaras" que registren las incidencias generadas y que éstas sean consultadas en una interfaz web donde se brinden: alertas, reportes, etc. Asimismo, se debe contar con un almacenamiento en la nube por 1 mes y memoria externa SD con capacidad 128 GB.

2. Video a bordo está diseñado para conocer el monitoreo del entorno que sucede tanto dentro como fuera de la cabina en un vehículo para que el administrador de la flota tome acciones en tiempo real a fin de alertar ante la posibilidad de algún siniestro provocado por el operador. La ubicación de la cámara GPS instalada en el vehículo que el Cliente elija, utilizando un plan de datos de 10 GB contratado por el usuario sobre la red celular Telcel y de ningún modo se utiliza para la ubicación de personas ni la recuperación de vehículos.
3. Cada ubicación o acción remota estará sujeta a que la cámara GPS instalada en el vehículo (i) cuente con carga de batería suficiente, (ii) cuente con una línea activa con el servicio Video a bordo contratado para la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de Telcel, asegurando su operación en México incluyendo el servicio de Roaming sin costo en Estados Unidos y Canadá en donde para estos dos países depende de la disponibilidad de la red y características de los equipos compatibles requeridos para su funcionamiento fuera de México, (iii) se encuentre dentro de la cobertura conforme se establece en el contrato de prestación de servicios celebrado entre el Cliente y Telcel (en adelante, el "Contrato").
4. El Cliente dispondrá de un Contact Center Nacional de atención a Clientes para atención a fallas, consultas y apoyo del servicio "Video a bordo".
5. Telcel proveerá al Cliente una clave de usuario y contraseña que le permitirán acceder a la interfaz Web del servicio Video a bordo, distinto al GVT como administrador de su compañía, con ella podrá crear los tipos de perfiles: operador, mapas, reportes y mantenimiento, etc.; siendo su exclusiva responsabilidad el resguardo y uso de ésta. A través de la cual podrá acceder a la interfaz WEB y app del servicio para localizar y ejecutar diversas acciones sobre la cámara GPS instalada en el vehículo, a partir de ese momento el Cliente es responsable por el uso de la interfaz Web y app, debiendo realizar el cambio inmediato de su contraseña, así como el resguardo de la misma.
6. El cliente podrá realizar link de seguimiento que permite compartir a un usuario externo para la consulta de tiempo real en la plataforma de los vehículos de manera limitada, siendo responsable el usuario administrador de la creación, edición o eliminación del mismo.
7. El servicio de Video a bordo se presta de acuerdo con el alcance definido en la siguiente tabla:

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

FUNCIONALIDADES DISPONIBLES	Plan Video a bordo
Acceso a plataforma Portal WEB.	✓
Generación y programación de rutas.	✓
Aplicación Móvil para iOS y Android. Funcionalidades incluidas: - Histórico de viajes. - Notificaciones de eventos de la cámara. - Notificaciones de hábitos de conducción. - Vista de última posición recibida del vehículo. - Link de seguimiento -	✓
Localización GPS: - En tiempo real desde la plataforma WEB por demanda (JC400 no lo soporta). - Automática cada 2 mins con ignición ENCENDIDA, sin movimiento (ralentí). - Automática cada 15 minutos con ignición APAGADA. - Automática en movimiento por gradiente de vuelta 35°.	✓
Histórico de posiciones y trayectorias realizadas **(ilimitada).**	✓
Histórico de almacenamiento de eventos de video en la plataforma **(hasta 1 mes)**	✓
Consulta desde plataforma de video almacenado en la memoria SD card.	✓
Mapas Mundiales (Google Maps).	✓
Creación de Geocercas.	✓

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

Planificador de rutas.	✓
Reproducción de viajes en 2D.	✓
Módulo de Informes.	✓
Módulo de Gestión de Flota: - Planes de mantenimiento por odómetro. - Planes de mantenimiento por tiempo. - Catálogo de talleres. - Catálogo de tipo de talleres. - Centros de costo. - Avisos de mantenimiento vía correo electrónico. **Nota:** Funcionalidad disponible sólo en activación de toda la flota.	✓
Interfaz API.	✓
Comportamiento del conductor.	✓
Personalización de umbrales de Hábitos de Conducción.	✓

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

Enlace de seguimiento (eventos de cámara)	
Link de seguimiento (*)	
Alertas (básicas y avanzadas)	
Alertas de Botón de pánico.	✓
Alertas de salidas/entradas de Geocercas.	✓
Alerta de movimiento con motor apagado.	✓
Alerta alimentación externa desconectada (energía).	✓
Alertas personalizadas con base a eventos de la cámara.	✓
Gestión de alertas y notificaciones.	✓
Alertas de actividad.	✓
Alertas de seguridad.	✓
Control de dispositivos (Comandos)	

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

Paro de motor - Inmovilizador estándar.	✓
Localización por demanda.	✓
Servicios de centro de monitoreo	
Apoyo en caso de siniestro (robo o accidente).	✓
Envío de asistencia vial por petición del cliente (Ambulancia, Bomberos, Grúas).	✓
Envío de estadísticas sobre zonas con mayor índice delictivo.	✓
Apoyo para creación de Geocercas.	✓
Apoyo para la personalización de Flota: -Datos de vehículos: Placas, VIN -Descripción del vehículo, modelo, año -Creación de grupo de vehículos -Estatus del vehículo: En taller, Accidentado, Robado, Sin batería, En revisión.	✓
Servicios de Atención a Clientes	
Capacitación y uso de la plataforma.	✓
Seguimiento a instalaciones y servicios en campo.	✓

SECCIÓN DE USO EXCLUSIVO DE TELCEL PARA GESTIÓN DEL SERVICIO *NO DISPONIBLE PARA USUARIOS FINALES

Herramientas de gestión en plataforma para Administrador/ Regional	
Reporte de SIM.	✓

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

Notas:

1. Las funcionalidades de la plataforma quedan limitadas dependiendo del módem GPS utilizado y certificado por Telcel para operar con el servicio de Video a bordo.

2. TELECOMANDOS

El uso de las funcionalidades y telecomandos del Servicio Video a bordo son responsabilidad del Cliente.

Telecomandos: se refiere a la activación a distancia de ciertas funciones habilitadas en el vehículo, ejemplo; encendido de luces, activación de claxon, apertura del seguro de puertas, etc.

Estas funciones dependen de lo que se instaló en el vehículo y dependen del equipamiento de este.

a) PARO DE MOTOR

Este telecomando permite apagar el vehículo por medio de la plataforma de **Video a bordo**, esto es controlado y ejecutado sólo en caso de emergencia y previa autorización del Cliente por medio del Centro de Monitoreo Tecnologistik mismo que valida ciertos controles antes de ejecutar el comando como parte del protocolo de seguridad.

Las condiciones bajo las cuales se opera son:

- La persona que lo solicite al Contact Center debe estar autorizada por el Representante Legal.
- Que el Dispositivo GPS se encuentre conectado a plataforma de Video a bordo y reportando correctamente su ubicación, de acuerdo a la solicitud inicial realizada al Ejecutivo.
- Su aplicación ocurre cuando el vehículo se encuentre totalmente detenido.
- La instalación del paro de motor se realiza de acuerdo con las características del vehículo y puede ser de las siguientes maneras:

  - Instalación a bomba de combustible: se realiza cuando el vehículo no permite que se realice la instalación directamente a la ignición, esto se utiliza en vehículos de última generación con encendido Push and Start y generando una simulación de apagado como si el vehículo se quedara sin combustible, ocasionando un paro gradual del vehículo.
  - Instalación a ignición del vehículo: esta se realiza cuando el vehículo no es de reciente modelo y al instalar de esta manera se simula como si se cerrara el switch, dejando al vehículo sólo con los sistemas totalmente mecánicos y simulando una falla general del mismo.

En caso de que el Cliente solicite tener la funcionalidad de paro de motor desde la plataforma de Video a bordo sin apoyo del Centro de Monitoreo Telcel al Dispositivo GPS instalado en el vehículo, el Cliente deberá firmarel documento de solicitud bajo el entendimiento de los riesgos y responsabilidades por uso de esta función.

Telcel/Tecnologistik no asumen ninguna responsabilidad de daños que puedan ser ocasionados a los ocupantes, al vehículo, a su carga, cualquiera que este sea y/o a terceros.

b) BOTÓN DE PÁNICO

Este tipo de alerta se emite cuando el conductor presiona el botón de pánico y se genera el evento en la plataforma Video a bordo (previa instalación y configuración).

1. Cuando el Centro de Monitoreo recibe la llamada del cliente por la activación del botón de pánico, puede solicitar el apoyo para atender el evento y asistir para activar un protocolo de robo y/o auxilio durante los 365 días del año.

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

Contactos:

- Call Center 4448140020 o al *855 desde tu Telcel.
- Celular 4441799327
- 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)
- monitoreo2@tecnologistik.com, supervisor_monitoreo@tecnologistik.com, jefatura_monitoreo@tecnologistik.com

Los escenarios que se pueden presentar al activarse el botón de pánico y las acciones a tomar son:

Caso 1. Alarma Real (Robo de vehículo): Se procederá a ejecutar el protocolo de reacción, previa solicitud y autorización del cliente de manera escrita al iniciar.
Caso 2. Falsa Alarma: La alerta se procesará en la plataforma Video a bordo con los comentarios del Cliente,si el protocolo ya inició con las autoridades correspondientes, Tecnologistik no tiene manera de revertirlo, siendo responsabilidad del cliente acudir con estas instancias para continuar o cancelar el protocolo asumiendo las acciones que esto conlleve.

2. CÁMARA SIN POSICIONAMIENTO

i. Cuando el área de Monitoreo identifica unidades sin posicionamiento en la plataforma Video a bordo por más de 7 días, el proveedor del servicio notifica al cliente vía correo electrónico con la respuesta enlatada de no transmisión de datos.
El área de Monitoreo en un lapso de 30 días está en constante comunicación con el cliente notificándole vía correo electrónico el estatus sobre las unidades que dejaron de transmitir durante el periodo ya informado.

3. FUNCIONALIDADES

a) POSICIÓN DE VEHICULOS

El Cliente puede marcar vía telefónica o enviar un correo electrónico al Contact Center para solicitar la posición de algún vehículo o vehículos, la ubicación se le proporcionará al Cliente de forma inmediata y si lo requiere le será enviada vía correo electrónico sólo a las personas autorizadas por el representante legal.

b) TIEMPO DE AUTOREPORTE DEL DISPOSITIVO GPS

Es el tiempo en que la línea celular envía su ubicación a la plataforma, esto es cuando el vehículo se encuentre en movimiento y detenido, este tiempo está configurado de la siguiente manera:

- Automática cada 2 minutos con ignición ENCENDIDA, sin movimiento (ralentí).
- Automática cada 15 minutos con ignición APAGADA.
- Automática en movimiento por gradiente de vuelta 35°

4. FUNCIONES DEL CENTRO DE MONITOREO

A continuación, se describen las funciones del Centro de Monitoreo.

a) MONITOREO PREVENTIVO

El Monitoreo Preventivo tiene como objetivo detectar los vehículos que no están reportando y conocer el estatus de estas.

El Centro de Monitoreo notificará proactivamente al Cliente vía correo electrónico cuando los vehículos tengan más de 4 días sin registrar una ubicación válida.

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados
www.telcel.com/empresas

Sí el Cliente detecta que un vehículo no actualiza y no es justificable dicha situación, se debe comunicar al Centro de Monitoreo y levantar un reporte.

El Centro de Monitoreo realizará la revisión remota del servicio para detectar la posible falla y tomar acciones pertinentes como

1. **Visita en sitio**
2. **Restablecimiento del cámara remoto**

a) MECANISMOS DE REACCIÓN

a) El Cliente debe notificar vía telefónica o por medio de un correo electrónico al Centro de Monitoreo si tiene una emergencia de robo para lo cual se genera un folio y el Centro de Monitoreo activa el protocolo de reacción para recuperación del vehículo involucrado. Se recomienda realizarlo al momento o máximo dentro de los 30 minutos posteriores al evento para que las autoridades puedan tener una mejor reacción.

b) El Centro de Monitoreo validará con el Cliente que sea un robo consumado y no una falsa alarma. Indicarle al Cliente que, si es una falsa alarma y las autoridades encuentran el vehículo, ésta será remitida al corralón de la Policía Federal o MP (según aplique) y tendrá que presentarse el representante legal de la empresa a liberar el vehículo.

c) El Cliente debe levantar su pre denuncia ante las autoridades competentes al número 911 o directamente en el MP para posteriormente enviarla al Centro de Monitoreo para registrar debidamente el evento. Es imprescindible realizar la predenuncia para contar con el apoyo de las autoridades, si no existe folio de pre denuncia, no se podrá continuar con el proceso de reacción. Esto con base en el protocolo de investigación del delito de robo de vehículo de la Procuraduría General de la República (PGR).

d) El Centro de Monitoreo verifica datos con el Cliente como: Marca, Modelo, Año, Color, Placas, VIN (Número de Identificación Vehicular), Número de Motor, descripción detallada del evento, nombre del operador y calles donde sucedió el robo. Para camiones de carga: El tipo de mercancía contenida en el vehículo.

e) Una vez terminada la llamada con el Cliente, el Centro de Monitoreo se encarga de solicitar el operativo con las autoridades correspondientes a nivel Federal, Estatal o Municipal según el área geográfica en donde se encuentre posicionando el vehículo en plataforma.

f) Para una pronta recuperación, el Centro de Monitoreo validará que el vehículo se encuentre reportando en tiempo y forma en plataforma y con base en la información registrada, procederá al bloqueo de motor, (a menos que el GPS se encuentre funcionando) inmediatamente, siempre y cuando el vehículo esté a 0 Km/h, esto con previa autorización del Cliente o responsable del vehículo en la empresa

g) Sí el vehículo es recuperado, se informa al Cliente en qué lugar fue puesta a disposición para que el Cliente realice el trámite de liberación correspondiente.

h) Sí el módem no está enviando ubicación, debido a que fue inhibido por un Jammer, desconectado, o no es localizado por cualquiera de los medios disponibles, el Centro de Monitoreo procede a boletinar el vehículo ante el Registro Público Vehicular (REPUVE).

i) Se mantendrá informado al Cliente vía telefónica y/o correo electrónico sobre el avance del operativo hasta que se finalice.

j) Al final del operativo el Centro de Monitoreo enviará la bitácora del seguimiento de robo al Cliente.

Telcel/ Tecnologistik *no son responsables de la recuperación del vehículo por parte de las autoridades competentes, ni de daños, o faltantes en la misma y/o la mercancía; De la misma manera ni Telcel/*Tecnologistik *no son responsables de las acciones llevadas a cabo por las autoridades durante cualquier operativo realizado con fines de recuperación del vehículo o de la mercancía por lo que se deslinda de cualquier afectación a los bienes del Cliente.*

b) ENVÍO DE ASISTENCIA VIAL

El Centro de Monitoreo puede enviar el apoyo de asistencia vial como ambulancia, bomberos o grúa. Los costos de estos servicios serán cubiertos por el Cliente al prestador del servicio, en el tiempo y forma que éstos determinen.

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados
www.telcel.com/empresas

5. MEDIOS DE CONTACTO CENTRO DE MONITOREO

El soporte técnico de 1er nivel será proporcionado por parte de Tecnologistik, las 24 hrs. los 365 días del año a través del área de monitoreo vía web en línea (ticket/folio, chat en línea/folio), o vía telefónica en caso de ser necesario.

Si el caso lleva más de una línea de acción desde el punto de vista técnico se realizará un troubleshooting o checklist para determinar la falla y si se trata de un problema de plataforma, servicio o temas administrativos de la línea (Telcel).

Notas:

- El área de monitoreo labora 24 horas, los 365 días del año de forma presencial.
- El área de ATC de Tecnologistik laboran de lunes a viernes de 9 a 6 pm y sábado de 9 a 2 pm
- SIT empresa dedicada a instalaciones labora los 365 días del año de forma presencial.

Call Center 4448140020 o al *855 desde tu Telcel.
Celular 4441799327
24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)

Atención a Clientes durante Emergencias

Apoyo con las autoridades en caso de robo, seguimiento a botón de pánico y envío de reportes específicos durante el incidente.

- Call Center 4448140020 o al *855 desde tu Telcel.
- Celular 4441799327
- 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)

6. INSTALACIÓN Y SERVICIOS EN CAMPO

La instalación se refiere al montaje por primera vez de la cámara en el vehículo, una vez contratado el servicio Video a bordo. Los servicios en Campo son todos aquellos servicios subsecuentes a la instalación de la cámara, tales como: reinstalación, revisión, desinstalación y/o reubicación de un Equipo GPS en el vehículo definido por el Cliente, el cual debe encontrarse en óptimas condiciones mecánicas y eléctricas para realizar los servicios correspondientes.

Telcel a través de Tecnologistik pondrá a disposición del Cliente, al instalador que realizará la instalacióninicial la cámara en el vehículo indicado por el Cliente, de acuerdo con los términos y condiciones que sean definidos.

Tecnologistik será encargado para realizar cualquier servicio deadecuación, instalación, revisión, de dispositivos de rastreo especializada en rastreo satelital, cámaras.

Tecnologistik para realizar sus operaciones cuenta con sistemas hechos a la medida del negocio, esto para cumplir con un servicio integral hacia el cliente final y tener certidumbre del servicio realizado, además de tener métricas que cumplan con los estándares esperados. Parte de este tipo de herramientas es contar con certificaciones de manejo de materiales peligrosos como el combustible de automotores o lugares en alturas como DC-3, y seguridad industrial, por servicios en patios de maniobras o Centros de Distribución (CEDIS) que lo dispongan.

El canal de soporte de primera mano se puede realizar dentro de la herramienta de rastreo para que el usuario no salga de su entorno de trabajo generando un ticket de atención dentro de plataforma y canalizar su tema a nuestro personal que se encuentra las 24 horas o en su defecto al correo de atención a clientes de Tecnologistik (atencion_cliente@tecnologistik.com) que por ende se cuenta con un sistema de gestión que al momento de canalizarlo se genera un ticket de atención para el seguimiento posterior o cualquier escalación al personal, cada tema que se genera cumple con los SLA's requeridos en minutos de tiempo de atención

Tecnologistik cuenta con una red propia de instaladores certificados, que pondrá a disposición del Cliente, para realizar la instalacióninicial de la cámara en el vehículo indicado por el Cliente, de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

a) La instalación inicial de la cámara podrá realizarse en cualquier lugar definido por el Cliente dentro del territorio nacional, siempre y cuando existan las condiciones propicias para llevar a cabo esta actividad.
b) El proveedor coordinará con el Cliente el lugar, fecha y horario para realizar la instalación inicial de la cámara en el vehículo que el Cliente designe.
c) La instalación inicial de la cámara sólo podrá ser solicitada por las personas designadas por el Cliente.
d) La instalación inicial de la cámara sólo podrá realizarse por instaladores autorizados por El proveedor, en el casode que ésta sea realizada por un tercero, el cliente asume la responsabilidad de la misma.
e) Sólo se realizarán instalaciones con marcas y modelos de Equipos GPS definidos por el proveedor y homologados e integrados en la Red de Telcel para operar el servicio Video a bordo.
f) Sólo se instalarán cámaras con las SIM Cards y tarjetas SD provistas por Telcel para tal efecto.
g) Sólo se realizará la instalación de una cámara cuando se haya activado una línea con Video a bordo.
h) Todos los servicios de instalación tienen un costo adicional para el Cliente.

El Cliente firmará de conformidad la Memoria Técnica proporcionada por el proveedor, o por el instalador que el proveedor designe, una vez que se concluya la instalación de la cámara y se valide el correcto funcionamiento del servicio.

6.1 VISITA EN FALSO

Se considera una visita en falso cuando ocurren los siguientes escenarios:

NOTA: (El costo de las visitas en falso debe consultarse en el apartado de “Tabla de precios de servicios en campo).

1. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y Tecnologistik y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado (quién obligatoriamente debe estar presente), informa que el (los) vehículo(s) previsto(s) para el(los) servicio(s) en campo no se encuentra en la dirección mencionada.

2. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y Tecnologistik y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado, presenta el (los) vehículo(s) previsto(s) para el(los) servicio(s)en campo sin condiciones para efectuarlo: sin batería, con problemas eléctricos o mecánicos que comprometan las funcionalidades de la cámara en cualquiera de sus pruebas, vehículo siniestrado (con reparaciones mayores), vehículo(s) en sótano, centros comerciales, talleres o en vías públicas, sin llaves, sin combustible.

3. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y Tecnologistik y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado, informa que no cuenta con el kit(s) de instalación completo: cámara, tarjeta SIM y/o accesorios.

4. El Cliente cancela la cita previamente acordada a Telcel o Tecnologistik en menos de veinticuatro (12) horas hábiles del horario solicitado por el Cliente.

5. Si el Cliente no presenta el(los) vehículo(s) al técnico cuando este se encuentre en sitio en un lapso máximo de 1 hora posterior a la cita acordada o si no se facilita el acceso del técnico a las instalaciones del Cliente en un lapso mayor a 1 hora posterior a la cita acordada previamente.

6. Para el caso de una Validación Técnica, cuando el técnico estando en la dirección acordada no se encuentra(n) la(s) persona(s) encargadas.

7. Si el técnico está en la ubicación y encuentra las instalaciones cerradas y sin personal que lo atienda en un máximo de 1 hora posterior a la cita acordada.
8. Cuando ya está instalada la cámara, y se acude a una segunda Instalación de accesorios, si procede como una visita para instalar accesorio faltante y el cliente no cuenta con estos insumos al momento de la visita, el cobro de ésta será igual al de una instalación (básica).

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

Tipo de instalación	Tipo de Vehículo	Comentarios
Instalación Básica Video a bordo	Vehículos pequeños, medianos y pesados. Cajas, remolque, plataformas, tanque, tolva y maquinaria.	Instalación de módem, paro de motor y botón de emergencia.

Consideraciones:

- El costo respecto de la instalación considera insumos y mano de obra correspondiente a la localidad. Instalación, los accesorios se cotizan por separado.

7. Cobertura local y foránea

La instalación y los servicios en campo se considerarán como Locales o Foráneos, dependiendo de la ciudad donde deban realizarse, de acuerdo con el mapa de cobertura local vigente al momento del servicio según corresponda.

- **La cobertura local aplica** en los servicios que se encuentran dentro de nuestra cobertura y dependen de la dirección asignada para su servicio, si este llegara a cambiar se revisará y se validará si cuenta con algún costo de instalación foránea.

- Una vez confirmada por el Cliente la dirección de asistencia de servicios dentro de la cobertura definida y, por motivos ajenos a Telcel, la dirección debe cambiar cuando el técnico se encuentre en sitio o previo al servicio, ésta última dirección se reevaluará para definir si están en posición de continuar con la instalación en ese momento o si tendrá que re agendarse y se afectará el cobro del servicio de acuerdo con el mapa de cobertura local vigente.
- El mapa de cobertura vigente determinará el cobro del servicio.

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados
www.telcel.com/empresas

a) **TABLA DE SERVICIOS EN CAMPO**

A continuación, se muestra la tabla de los servicios en campo vigentes:

Tipo de instalación	Precio Público Telcel s/IVA	Precio Público Telcel c/IVA	Tipo de Vehículo	Comentarios
Instalación Local	$ 959.48	$ 1,113	Vehículos medianos y pesados	Instalación de equipo, paro de motor y botón de pánico
Desinstalación Local	$ 861.20	$ 998.99	Vehículos medianos y pesados	Desinstalación de equipo, paro de motor y botón de pánico
Revisión instalación Local	$ 871.55	$ 1,011.00	Vehículos medianos y pesados	Revisión de equipo, paro de motor y botón de pánico para su correcto funcionamiento.
Visita en Falso Local	$ 959.48	$ 1,113.00	Vehículos medianos y pesados	Visita en falso en campo bajo diferentes escenarios
Instalación Foránea	$ 1,500.00	$ 1,740.00	Vehículos medianos y pesados	Instalación de equipo, paro de motor y botón de pánico

NOTAS:

1. Los accesorios y la cámara deben de ser instalados al momento de realizar el servicio; si se requiere realizar una instalación posterior generara un costo adicional al final de los servicios, con base las condiciones de las unidades y previa autorización del cliente.

2. Todos los servicios deberán ser agendados con al menos 48 horas de anticipación para definir la tarifa aplicable. Las Instalaciones básicas consideran solo a un instalador y el uso de escalera para realizar el servicio, por lo que en caso de que la empresa requiera más instaladores y/o insumos adicionales deberán ser cotizados como proyecto especial y previa

Condiciones Comerciales de servicios en campo:

- Los precios pueden variar:
  - De acuerdo con las condiciones físicas y mecánicas detectadas durante el levantamiento de instalación, los cuales conlleven a un incremento en tiempo de instalación o insumos necesarios.
  - Por volumen.
  - En caso de solicitar la instalación de accesorios diferentes a los descritos en la presente propuesta.
- Los precios incluyen mano de obra e insumos para la instalación.
- Los precios no incluyen los accesorios. La adquisición de los accesorios adicionales es responsabilidad del Cliente, así como su entrega para la instalación.
- Precios no incluyen IVA.
- Precios son expresados en moneda nacional.

1. Las ciudades descritas a continuación no aplican un costo de viatico, considerando un trayecto desde el centro de la ciudad y hasta 1.5 hora de tiempo hasta el punto donde se realizará el servicio.
2. Si el traslado al servicio toma más tiempo del estipulado (1.5 hora) o existe algún evento que cubrir (casetas, combustible, noches de hotel, tabulador de comidas.), entonces será considerado fuera de cobertura y aplicarán viáticos bajo previa cotización proporcionada por Tecnologistik y aceptación del Cliente.
3. Los servicios en campo agendados en la Ciudad de México y zona metropolitana no representan costos adicionales de viáticos, únicamente si es agendado con 48 hrs. de anticipación de lo contrario se definirán costos de acuerdo

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

con los puntos 1,2 y 3.

A continuación, se muestra el listado de Ciudades que no generan un costo adicional en cuanto a servicios en campo (instalaciones de video a bordo):

Región	Estado	Ciudad	Cámara
R1	Baja California	Mexicali	SI
		Tijuana	SI
		Rosarito	
	Baja California Sur	La Paz	
		Cabo San Lucas	
		Ensenada	
		San Jose del cabo	
R2	Sinaloa	Culiacán	SI
		Los Mochis	
		Mazatlán	
	Sonora	Hermosillo	SI
		Nogales	
		Agua Prieta	
		Cd. Obregón	
		Magdalena	
		Navojoa	
R3	Chihuahua	Chihuahua	SI
		Nuevo Casas Grandes	
		Ciudad Cuauhtémoc	
		Delicias	
		Parral	
		Ciudad Juárez	
	Durango	Durango	SI
		Gomez Palacios	
	Coahuila	Torreón	SI
R4	Coahuila	Saltillo	SI
		Monclova	
		Piedras Negras	
	Nuevo León	Apodaca	SI
		Guadalupe	
		San Pedro Garza Garcia	

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

		Monterrey	
	Tamaulipas	Nuevo Laredo	SI
		Cd. Victoria	
		Reynosa	
		Matamoros	
		Tampico	
		Cd Mante	
R5	**Michoacán**	Morelia	SI
		Lázaro Cárdenas	
		La piedad	
		Uruapan	
	Jalisco	Guadalajara	SI
		Puerto Vallarta	
		San Pedro Tlaquepaque	
		Zapopan	
		Autlán de Navarro	
		Cd. Guzman	
		Tonalá	
	Nayarit	Tepic	SI
	Colima	Colima	SI
R6	**S.L.P.**	San Luis Potosí	SI
		Pozos	
		Villa de Reyes	
		Cd. Valles	SI
		Soledad de Graciano Sanchez	SI
		Santa Maria del Rio	
		Rio Verde	
		Mexquitic	
	Querétaro	Santiago de Querétaro	SI
		Corregidora	
		El Márquez	
		San Juan del Rio	
	Aguascalientes	Aguascalientes	SI
	Guanajuato	Irapuato	SI

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados
www.telcel.com/empresas

		Guanajuato	
		Celaya	
		Silao	
		León	
R7	**Zacatecas**	Zacatecas	SI
	Oaxaca	Oaxaca	SI
		Tehuantepec	
	Puebla	Puebla	SI
		San Pedro Cholula	
		Santorum	
		San Andres Cholula	
		Cuautlancingo	
		Huejotzingo	
	Tlaxcala	Tlaxcala	SI
	Guerrero	Acapulco	SI
		Chilpancingo	
	Veracruz	Veracruz	SI
		Boca del Rio	
		Córdoba	
		Costa de Oro	
		Coatzacoalcos	
R8		Xalapa	
		Orizaba	
		Poza Rica	
	Campeche	Campeche	SI
		Ciudad del Carmen	
	Chiapas	Tuxtla Gutiérrez	SI
		Tapachula	
	Tabasco	Villahermosa	SI
	Yucatán	Mérida	SI
	Quintana Roo	Cancún	SI
R9	**CDMX**	CDMX-Área Metropolitana	SI

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados
www.telcel.com/empresas

	Morelos	Cuernavaca	SI
	Estado de México	Cuautitlán Izcalli	SI
		Nezahualcóyotl	SI
		Naucalpan	SI
		Chalco	SI
		Ecatepec	SI
		Nicolas Romero	SI
		Toluca	SI
		Metepec	SI
		Tecámac	SI

8 CONDICIONES ÓPTIMAS PARA INSTALACIÓN Y SERVICIOS EN CAMPO

A continuación, se mencionan las condiciones que deben cumplirse en campo para realizar cualquier servicio solicitado.

1. Vehículos funcionales al 100% eléctrica y mecánicamente
2. Para el caso de vehículo(s) siniestrado(s) se procederá al servicio siempre y cuando las condiciones de la(s) misma(s) lo permitan, el técnico al asistir a sitio evaluará la seguridad para ingresar y manipular el dispositivo que se encuentra oculto en la unidad, así mismo evaluará las condiciones en las que se encuentra la unidad para determinar si procede o no el servicio.
3. Lo(s) vehículo(es) debe(n) estar un espacio designado para las actividades y con vista al cielo.
4. Por cada vehículo a instalar o a realizar un servicio de campo se requiere un tiempo de 1 hora 30 minutos para instalación básica (Instalación del dispositivo, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios, tiempo en el cual el vehículo no puede moverse del sitio hasta ser liberada por el técnico.
5. Debe encontrarse la persona responsable asignada por parte del Cliente para mover el o los vehículos(s) en caso de ser necesario.
6. El área de trabajo debe cumplir con medidas de seguridad como extinguidores, no debe haber trabajos de soldadura, herrería o fuentes inflamables, el área de trabajo debe estar iluminada.

9. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA SERVICIOS EN CAMPO

Telcel a través de Tecnologistik pondrá a disposición del Cliente, al técnico que realizará la instalación inicial del Dispositivo GPS en el vehículo indicado por el Cliente, de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:

1. Los horarios de Coordinación son de lunes a viernes de 09:00 am – 19:00 pm y sábados de 9:00 am -14-.00 pm.
2. Cuando se coordine el servicio en campo, tanto el cliente como el técnico instalador cuentan con tiempo de tolerancia de 30 minutos posterior a la hora acordada, como máximo se tendrá 30 minutos adicionales, llegando así a un máximo total de 60 minutos. Al pasar de estos 30 minutos adicionales el servicio se considerará como visita en falso. (el servicio

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados
www.telcel.com/empresas

en esta condición generará costos que será imputable al Cliente o Tecnologistik según corresponda).

3. La instalación inicial y/o servicios en campo de la cámara podrán realizarse en cualquier lugar definido por el Cliente dentro del territorio nacional, siempre y cuando existan las condiciones propicias para llevar a cabo esta actividad. (Ver sección 7 Condiciones óptimas para Instalación y servicios en campo).

4. Un técnico puede realizar hasta 12 instalaciones de cámara por día y técnico, en caso de requerir un númeromayor de vehículos a las indicadas o de no contar con las condiciones óptimas para realizar la instalación, aplicará pernocta lo que genera costos adicionales a la instalación, aplica en negociaciones especiales.

5. Se realizará la instalación de la cámara en el lugar indicado por el cliente, si se requiere privacidad en el servicio, tendrá que ser en un lugar exclusivo otorgado por el cliente en donde sólo el técnico y la persona asignada por el cliente puedan estar realizando el servicio.

6. La instalación del botón de pánico, corte de motor y la cámara se realizará de acuerdo con el manual deinstalaciones vigente, en el cual se indica la ubicación de los dispositivos y accesorios adicionales. Sí se requiere unaubicación diferente de instalación, esta deberá informarse en el Formato de Alta a través de su ejecutivo de cuenta y entrará a validación.

7. El Tiempo de instalación es de 1 hora 30 minutos para instalación básica (Instalación de la cámara, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios. aproximadamente. *El tiempo de servicio puede variar dependiendo de:*

   a) Tipo de vehículo.
   b) Condiciones eléctrico-mecánicas del vehículo.
   c) Zona de trabajo no apta para que el técnico realice el servicio.
   d) Condiciones climatológicas.
   e) Variantes administrativas en líneas telefónicas del servicio.
   f) Accesorios adicionales contratados.
   g) Disponibilidad de Accesorios adicionales contratados.
   h) Cambios de dirección de último momento.
   i) Disponibilidad de vehículos, sí se agenda un solo vehículo y este no se encuentra o está disponible, se considera Visita en Falso, si se agendan más de 2 vehículos y sí sólo se realiza un servicio se procede a realizar este, y los demás vehículos se re agendarán.
   j) Disponibilidad de vehículos.
   k) Configuración inicial del dispositivo la cámara (plantilla configurada en el módem).
   l) Recepción del vehículo por parte del Cliente y/o responsable.

8. Se debe contar con los vehículos a realizar el servicio en sitio y deben contar con llaves, combustible, una persona que pueda mover los vehículos y verifique que el vehículo se entrega en las mismas condiciones en que fueron recibidos. Si los vehículos no se encuentran en estas condiciones no se podrán realizar los servicios y se tendrá que reagendar.

9. No se puede instalar la cámara en vehículos sin batería, con problemas eléctricos o mecánicos que comprometan las funcionalidades de la cámara en cualquiera de sus pruebas: en vehículo siniestrados el técnico al llegar a sitio evalúa las condiciones en las que se encuentra el vehículo para determinar si es seguro realizar el servicio requerido o no es posible realizarlo, le marcará al coordinador de servicio el cual contactará al cliente vía telefónica para informarle de lo encontrado en sitio, vehículo siniestrado, vehículo(s) en sótano, centros comerciales oen vías públicas, sin llaves, sin combustible.

   No se podrán realizar servicios en vías públicas y/o estacionamientos subterráneos o de centros comerciales, ya que se pone en riesgo el vehículo y al técnico. En caso de que el Cliente solicite y acepte que el servicio se realice en alguna vía pública y/o estacionamiento, se da por entendido que todo daño que sea ocasionado en el vehículo, en la propiedad en donde se realice la instalación, autos de terceros, y daño provocado al técnico por algún percance ocurrido durante el servicio será responsabilidad del Cliente.

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

10. Tecnologistik coordinará con el Cliente el lugar, fecha y horario para realizar la instalación inicial de la cámara en el vehículo que el Cliente designe con base en la agenda.
11. Se deberá hacer un levantamiento técnico a nivel verificación de las características eléctricas y técnicas por parte de Tecnologistik (Técnico instalador) previo a todas las instalaciones que contengan características eléctricas especiales para determinar si se tienen las condiciones óptimas para la instalación de la cámara. Posterior al levantamiento se determinará el tiempo, materiales y condiciones implicadas en la instalación.
12. La instalación y servicios en campo, sólo podrán ser solicitados por las personas designadas por el Cliente en el Formato de Autorización del Administrador de la Cuenta y adendum.
13. La instalación y servicios en campo sólo deben realizarse por técnicos autorizados Telcel, en el caso de que ésta sea realizada por un tercero, el Cliente asume la responsabilidad de la misma sobre el vehículo y la cámara., y deberá expresarlo y aceptarlo por escrito.
14. Sólo se realizarán instalaciones con marcas y modelos de cámaras y Equipos GPS autorizados por Telcel, homologados e integrados para operar en la red de Telcel e integrados en la plataforma de Video a bordo de acuerdo con la liberaciónrealizada por las áreas comerciales.
15. Si el cliente cuenta con dispositivos no homologados y autorizados por Telcel y desea realizar instalación/o migración deberá enviar una carta firmada a su Ejecutivo de Cuenta y plataforma donde se responsabiliza por el uso de los mismos.
16. Sólo se instalarán cámaras con las SIM Cards provistas por Telcel para tal efecto.
17. Se realizará la instalación de la cámara cuando se haya activado la línea con el servicio de Video a bordo.
18. Al concluir cualquier instalación, el Cliente firmará de conformidad la memoria técnica del servicio. La firma funge de conformidad que el vehículo se devolvió en las mismas condiciones en las que se recibió, así como con ella aceptación del servicio funcionando correctamente.
19. En caso de que no se encuentre en sitio la persona autorizada por el Cliente al término del servicio para firmar la orden de servicio, el servicio se tomará como aceptado y de conformidad la recepción de las condiciones del vehículo e instalación de accesorios. En este caso, el técnico debe colocar en las observaciones de la Orden de Servicio que no hubo personal que firmara, también debe informar. En este caso, el técnico debe informarlo a su coordinador de instalaciones para registrar el evento y notificar al ejecutivo que atiende al Cliente.
20. Todos los Servicios en Campo que solicite el Cliente se realizarán con costo adicional, exceptuando la reparación de fallas que se encuentren dentro de los términos acordados en garantías del servicio.
21. No se realizarán Servicios en Campo si el Cliente presenta adeudos relacionados con el Servicio de Video a bordo o con otros Servicios en Campo, previamente validado por el ejecutivo de cuenta que atienda al Cliente.
22. Al contratar uno o más Servicios en Campo, se toman como servicios locales sólo los que estén dentro del área delimitada como cobertura local.
23. Para los vehículos de último modelo o bien que cuenten con garantía extendida por parte de su fabricante y/o agencia de servicio, es necesario que el Cliente consulte con la agencia la colocación del dispositivo GPS (cámara) y accesorios como;paro de motor y/o de accesorios, previa a la contratación del servicio de sensores adicionales. ya que la conexión en el vehículo en algunas agencias lo interpretan como una afectación a la garantía. Sí el Cliente acepta la instalación de la cámara (paro de motor, botón de pánico, ubicación y/o accesorios) da por entendido que puede verse afectada su garantía y se da por aceptada esta condición.
24. El técnico que asiste a realizar el servicio en campo requerido por el cliente no está facultado para realizar desinstalaciones de alarmas, audio, video, equipos GPS o accesorios que no corresponden al servicio Video a bordo. Por lo anterior mencionado queda prohibido solicitar al instalador realizar acciones de desinstalación de soluciones externas al servicio Video a bordo. Importante en caso de que se registre alguna falla en la unidad derivada de la instalación – desinstalación de un accesorio ajeno al servicio Video a bordo ni Telcel ni Tecnologistik se harán responsables por los daños ocasionados.
25. Si el cliente ya tiene instalado un dispositivo GPS o accesorios, y por algún motivo decide migrarse al servicio Video a bordo o bien si ya tiene instalado un dispositivo GPS o accesorios de Telcel. Y si su proveedor GPS asiste a realizar una desinstalación de equipo GPS y/o accesorios e intencionalmente o no intencional desconecta el cableado de la instalación del servicio Video a bordo, el servicio se verá afectado y seconsidera una manipulación, queda fuera de garantía y procede a cobro del servicio en campo.
26. En instalaciones de AuCtos híbridos, eléctricos y/o con encendido por medio del botón Push & Start, para la detección de la señal de ignición no será conectado el cable del módem que censa esta funcionalidad para no afectar el funcionamiento del vehículo, para este tipo de vehículos se utilizará la función de ignición virtual del modem GPS para evitar obtener errores en la computadora del vehículo al momento de instalar y dejar en funcionamiento el equipo GPS.

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados
www.telcel.com/empresas

27. Tecnologistik y Telcel no se hacen responsables por las pérdidas parciales, totales o daños que sufran las pertenencias u objetos de valor. Al olvidados o dejados en la unidad al momento de firmar la orden de realizar el servicio quedamos deslindados de cualquier responsabilidad en campo.
28. Para el caso de vehículo(s) siniestrado(s) se procederá al servicio siempre y cuando las condiciones de lo(s) mismo(s) lo permitan.
29. El lugar donde se realizará la instalación deberá contar con cobertura de red móvil (Telcel 3G o mejor).
30. Se debe contar con las llaves de cada vehículo.
31. Lo(s) vehículo(s) debe(n) estar en un espacio designado para las actividades y con vista al cielo.
32. Por cada vehículo a instalar o a realizar un servicio de campo se requiere un tiempo de 1 hora 30 minutos para instalación básica (Instalación del dispositivo, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios, tiempo en el cual el vehículo no puede moverse del sitio hasta ser liberado por el técnico.
33. Los tiempos para instalación de unidades con telemetría se requiere de 2 a 3 horas como máximo.
34. Debe estar presente la persona responsable asignada por parte del Cliente para mover el o los vehículo(s) en caso de ser necesario.

10. AUTOINSTALACIÓN CÁMARA

1. Cuando el Cliente decide auto instalar la cámara, debe realizar las siguientes actividades:

    a. La instalación debe realizarse por personal apto y con conocimientos para instalar la cámara.
    b. Seguir el manual de conexión del dispositivo GPS adquirido.
    c. Marcar al área de soporte técnico/validaciones GPS de Tecnologistik para confirmar el funcionamiento de la cámara.

Importante:

a. Una vez terminada la instalación o servicio realizado la persona responsable de ésta, debe comunicarse al área de Soporte Técnico para cargar la plantilla correspondiente, posterior a ello comunicarse a validaciones GPS para confirmar el correcto funcionamiento del dispositivo, con el objetivo de corroborar la correcta operación del servicio Video a bordo, dichas pruebas son forzosas para cerciorar la correcta operación de la cámara a travésde Tecnologistik.

b. Telcel y Tecnologistik no se responsabilizan de daños causados en las cámaras, Sims, vehículos (Mecánica y eléctricamente) que fueran causados por el instalador que contrató el cliente para realizar sus servicios.

c. Telcel y Tecnologistik no se responsabilizan de realizar pagos a instaladores por servicios de Auto instalación.

d. El instalador que designe el cliente para realizar sus servicios de auto instalación deberá contar con los conocimientos requeridos o recomendados por Tecnologistik.

Conocimientos recomendados.

1. Conocimiento sobre las unidades donde se van a instalar los dispositivos GPS.
2. Conocimientos básicos del sistema eléctrico de la(s) unidad(es) (Tomas de corriente, tierra y corte a Ignición).
3. Conocimiento en desmontaje de molduras.
4. Conocimiento de instalación de accesorios eléctricos dentro de los vehículos.
5. Conocimiento en uso de Multímetro.
6. Conocimiento básico de colocación de dispositivos GPS o alarmas automotrices.
7. Manejo de relevadores y su instalación.
8. Conocimiento de lectura de diagramas electrónicos.
9. Experiencia mínima de 2 años en instalaciones de sistemas de GPS y/o sistemas de alarma en vehículos automotores.

Este perfil es necesario para el entendimiento de las conexiones y pruebas de funcionamiento de su(s) equipo(s)

- Soporte técnico
    - Call Center 4448140020 o al *855 desde tu Telcel.
    - Celular 444 829 9612 y 444 204 4933
    - 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 100 (Monitoreo)
    - soporte_tecnico@tecnologistik.com

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

- Validaciones

  - Call Center 4448140020 o al *855 desde tu Telcel.
  - Celular 4443217505
  - 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 100 (Monitoreo)

d. Firmar el documento que se hace responsable de cualquier problema con fallas del equipo y de la unidad.

11. GARANTÍAS

La garantía de la instalación tiene vigencia de 90 días naturales en cualquier región a partir de la firma de aceptación del cliente al término de la instalación, ya sea por una instalación realizada por instaladores locales de Telcel o de la red de instalación de Tecnologistik. La garantía es válida por defecto que provenga de una mala instalación previa validación, ya que en caso de que la cámara haya sido manipulado o intervenido la garantía se invalidará y en consecuencia se deberá cobrar al cliente una visita de revisión, así como los gastos adicionales que resulte de dicha revisión.

La garantía de equipos provistos por Telcel al Cliente, incluyendo la cámara, se ajustará a los términos y condiciones de la garantía provista por el fabricante de dichos equipos y la misma estará vigente a partir de lo que ocurraprimero entre (i) la instalación o entrega del equipo y (ii) la facturación del equipo.

El Cliente acepta y reconoce que Telcel no otorga garantía alguna respecto de equipos no provistos por Telcel.

El Cliente acepta y reconoce que Telcel no otorga garantía alguna respecto a la auto instalación que genere daños a la cámara y de igual forma se invalida la garantía que ofrece el fabricante que estará sujeta a dictamen de este.

En caso de que la Instalación o la cámara sean manipulados por personal ajeno al servicio de Video a bordo distinto al autorizado por Telcel de manera interna; (instaladores/personal propios y/o externos). El Dispositivo GPS sea utilizado de forma distinta a las especificaciones indicadas en su caja, la presente cláusula de garantía dejará de surtir sus efectos y la reparación de los Dispositivos GPS y su instalación será con costo adicional que deberá ser cubierto por el Cliente, de acuerdo con los precios vigentes, sumado a las revisiones técnicas que solicite el cliente y éstas sean realizadas por Tecnologistik.

En el caso de daños por alguno de los servicios en campo al vehículo y que se presuma son ocasionados por la instalación del Dispositivo GPS, deberán de ser reportados de inmediato al área de Contact Center del servicio Video a bordo, para coordinar la revisión por parte del personal técnico autorizado a realizar la valuación del daño reportado y con base en el resultado / evidencias obtenidas, se realizará el deslinde de responsabilidades y cobertura de daños en caso de que aplique

Cuando estos daños no sean reportados de inmediato por el cliente al área de Contact Center del servicio Video a bordo, o donde adicionalmente exista manipulación por personal distinto al autorizado por Tecnologistik, la garantía de instalación y servicios de campo se invalidará totalmente. Por lo anterior, los costos generados debido al dañodetectado deberán ser cubiertos por el Cliente deslindando de total responsabilidad a Telcel y Tecnologistik.

La invalidación de la garantía de vehículos se acota en función a que al vehículo se le instale cualquier accesorio ajeno a los componentes entregados o instalados por la agencia y/o el fabricante, lo cual ocurre durante la instalación del módem al realizarse cortes o empalmes en el cableado eléctrico original del vehículo, mismos que no sean previamente autorizados por el fabricante.

Causas de pérdida de garantía

- Conexión por censado de ignición.
- Conexión para función de paro de motor.

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados
www.telcel.com/empresas

En caso de que el cliente ingrese su unidad a revisión (instaladores/personal propios y/o externos) deberá notificar previamente a Tecnologistik para realizar el acompañamiento, en caso contrario los costos generados (reparación, mano de obra, viáticos, renta de unidades y todo lo que conlleve) deberán ser cubiertos por el cliente deslindando de cualquier responsabilidad a Telcel y Tecnologistik.

En el caso que, después de la evaluación del problema reportado, la instalación realizada por personal técnico autorizado fuera la causante, Tecnologistik se responsabilizará de cubrir exclusivamente la compostura del daño causado comprometiéndose a entregar el vehículo en las condiciones como se recibió hasta antes de realizar el servicio.

Si durante la vigencia del plazo contratado del servicio Video a bordo, el equipo GPS deja de reportar Tecnologistik realizará acciones correctivas vía remota para reactivar el servicio, de no ser exitosas, el técnico instalador certificado acudirá al sitio donde se encuentre el vehículo del cliente para realizar la revisión física del equipo GPS, si después de realizar las pruebas de validación correspondientes dictamina que el equipo GPS debe ser retirado e ingresado a un Centro de Atención Telcel y el cliente se opone a la desinstalación de éste, está aceptando: (i) El equipo GPS no va areportar y no visualizará su unidad en la plataforma GVT. (ii) No será posible realizar el envío de comandos, tales como paro de motor, botón de pánico, entre otros. (iii) Ante una situación de robo / emergencia los mecanismos de reacción no se podrán activar dificultando la localización de la unidad. (iv) Para la desinstalación del equipo GPS, se generará una segunda visita con costo para el cliente.

En caso que el cliente solicite validar con el fabricante del vehículo estas funcionalidades, es responsabilidad de este contactar al concesionario para realizar la validación técnica de conexión con la finalidad de que la marca automotriz bajo su criterio permita la continuidad de la garantía del vehículo aún con la instalación de estas funcionalidades.

12. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Sin perjuicio de las responsabilidades establecidas a su cargo en el Contrato, el Cliente se obliga a:

a. Seguir el procedimiento de Instalación y/o Servicios en Campo del Dispositivo GPS conforme al procedimiento que le sea indicado por Telcel al momento de la contratación del Servicio.

b. Mantener al corriente los pagos por uso de la línea y servicio de Video a bordo.

c. En caso de robo o extravío del vehículo, notificar y dar seguimiento con las autoridades competentes para los fines que así considere convenientes.

d. En caso de que el Cliente transmita los derechos de propiedad de un Dispositivo GPS o de un vehículo que tenga un Dispositivo GPS, deberá avisar a su Ejecutivo en caso de que haya realizado el cambio por algún otro medio.

e. El Cliente deberá de dar seguimiento por correo electrónico a los reportes levantados para su servicio, si no hay respuesta del Cliente después de 10 días hábiles, Tecnologistik cerrará el seguimiento. Si posterior al cierre el Cliente requiere retomar el seguimiento, deberá contactar a su agente asignado de Tecnologistik, el cual dará seguimiento a través de un nuevo reporte (correo electrónico).

f) En caso de que las líneas del servicio de Video a bordo se cancelen por cualquier motivo, el servicio se desactivará en plataforma GVT y el proveedor Tecnologistik realizará la baja de éstas, por lo cual el servicio dejará de operar de forma definitiva y también se eliminará de esta el histórico de la información utilizadapara la generación de cualquier reporte de sus unidades.

Si por solicitud expresa y escrita, el Cliente desea volver a contratar el servicio Video a bordo,primeramente, deberá revisar con su Ejecutivo de Cuenta el estatus de las líneas para solicitar nuevamente el servicio considerándose como un cliente nuevo para el servicio.

Bajo este entendido el cliente, a través de su Ejecutivo de Cuenta, deberá enviar a Tecnologistik el formato de Alta con la información necesaria para que el proveedor registre nuevamente la empresa en los sistemas del servicio Video a bordo. **Telcel, al proveer el Servicio no recaba datos personales asociados a una persona física identificada o identificable, la información empleada se refiere únicamente a datos e información concerniente a personas morales, incluyendo datos de representantes de estas últimas cuyo tratamiento está excluido de la aplicación de la normatividad de datos personales aplicable.**

NOTA: El contrato del servicio de Video a bordo, es independiente al contrato de prestación de serviciospara la contratación de líneas.

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados

13. RESPONSABILIDADES DE TELCEL

Sin perjuicio de las responsabilidades establecidas a su cargo en el Contrato, Telcel se obliga a:

a. Proporcionar la operación y disponibilidad del servicio Video a bordo en México incluyendo el servicio de Roaming Internacional sin costo en México, Estados Unidos y Canadá, , donde el servicio depende de la disponibilidad tecnológica de la red y características de los equipos compatibles requeridos para su funcionamiento fuera de México.

b. Prestar el Servicio Video a bordo conforme a lo establecido en el presente documento. Poner adisposición del Cliente un Contact Center para dudas y solicitud de instalación del servicio.

c. Disponer de una red de técnicos capacitados para atención de instalaciones de Dispositivo GPS y Servicios en Campo.

d. Proveer al Cliente una interfaz Web a través de la cual podrá localizar y dar seguimiento al vehículo que tenga instalado la cámara , así como recibir las alarmas que programe, de conformidad al plan contratado.

e. El uso del servicio estando en Roaming Internacional (Estados Unidos, Canadá, Guatemala y Belice), dependerá de la tecnología que el operador en el país visitado tenga disponible; así como de las características técnicas y compatibilidad de los equipos terminales con la red del operador en el extranjero. Es total responsabilidad del cliente actualizar, si así se requiere, la versión de SIM y el dispositivo GPS con tecnología compatible con otras redes para utilizar el servicio fuera del Territorio Nacional.

f. Adoptar las medidas y controles de seguridad para la protección de la información del Cliente cuando esta se encuentre bajo su control.

Telcel, para la prestación del Servicio Video a bordo no recabará datos personales asociados a personas físicas identificadas o identificables, por lo que, no será responsable de dar cumplimiento a las obligaciones previstas en la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.

La información del Cliente, así como aquella que este proporcione se considerará como información perteneciente a la entidad u organización que contrata el servicio, y, por lo tanto, al ser información referida a una persona jurídica se encontrará fuera de la aplicación de la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales. No obstante, Telcel adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información bajo su poder.

El tratamiento y protección de los datos personales recabados por el Cliente, a través de la plataforma del Servicio, es responsabilidad exclusiva del Cliente, quedando Telcel completamente exonerado de cualquier responsabilidad derivada del mal tratamiento o uso de dicha información en términos de la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.

14. PRIVACIDAD

El tratamiento de los datos personales de sus empleados y personal que el Cliente proporcione al Proveedor para el Servicio serán tratados exclusivamente por este último, por lo que, al proporcionar esta información el Cliente acepta haber leído el Aviso de Privacidad del Proveedor y haber notificado a su personal sobre el tratamiento que este último realizará.

[FIN DEL DOCUMENTO]

®Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. Todos los derechos reservados