

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE GESTIÓN VEHICULAR TELCEL

El presente documento tiene por objeto especificar al Cliente los términos y condiciones del servicio de Gestión Vehicular Telcel, (en lo sucesivo, indistintamente el “Servicio” o “GVT”), de la instalación del Dispositivo GPS -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 GVT.

1. El Servicio permite la localización del Dispositivo 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 del Dispositivo GPS).
2. El Servicio permite la obtención de indicadores de medición del vehículo, así como el envío de comandos o instrucciones desde la interfaz Web de GVT con la finalidad de que el Dispositivo GPS ejecute acciones específicas o genere alertas por determinados comportamientos del vehículo.
3. GVT está diseñado para la localización del Dispositivo GPS instalado en el vehículo que el Cliente elija, de ningún modo para la localización de personas ni la recuperación de vehículos.
4. Cada localización o acción remota estará sujeta a que el Dispositivo GPS instalado en el vehículo (i) cuente con carga de batería suficiente, (ii) cuente con una línea activa para la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de Telcel, y (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”).
5. El Cliente dispondrá de un Contact Center Nacional de atención a Clientes para atención a fallas, consultas y apoyo del servicio.
6. Telcel proveerá al Cliente una clave de usuario y contraseña que le permitirán acceder a la interfaz Web de GVT como administrador de su compañía, con ella podrá crear los tipos de perfiles: operador, mapas, reportes y mantenimiento, siendo su exclusiva responsabilidad el resguardo y uso de la misma. A través de la cual podrá acceder a la interfaz WEB del servicio para localizar y ejecutar diversas acciones sobre el Dispositivo GPS instalado en el vehículo, a partir de ese momento el Cliente es responsable por el uso la interfaz Web y del cambio inmediato de su contraseña.
7. Cualquier accesorio adicional al Dispositivo GPS, tales como medidor de temperatura, micrófono espía, etc., será responsabilidad del Cliente proporcionarlos con base en la recomendación realizada por Telcel y de acuerdo a los accesorios soportados por cada Dispositivo GPS.
8. El servicio GVT se presta de acuerdo con el alcance definido en la siguiente tabla:

FUNCIONALIDADES DISPONIBLES	GVT MI AUTO	GVT PLUS	DESCRIPCIÓN
<b>Acceso a plataforma Portal WEB</b>	✓	✓	Interfaz WEB a través de la cual se puede administrar el servicio GVT, tener la visualización en mapa, obtener reportes, enviar comandos, recibir alertas del vehículo o vehículos de la flota.
<b>Aplicación Móvil para iOS y Android</b>  Funcionalidades incluidas: - Histórico de viajes - Notificaciones de eventos de módem - Notificaciones de hábitos de conducción - Vista de última posición recibida del vehículo	✓	✓	Aplicación móvil que permite tener acceso al servicio, con funciones limitadas, tales como: visualizar la ubicación en mapa, ver un resumen de uso del vehículo o vehículos, generar una ruta desde donde se encuentra el celular hasta donde se encuentra el vehículo.



<b>Localización GPS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En tiempo real desde la plataforma WEB por demanda</li> <li>- Automática cada 2 min con vehículo en movimiento</li> <li>- Automática cada 15 minutos con vehículo apagado</li> <li>- Automática cada 15 minutos en ralentí (encendido sin movimiento)</li> </ul>	✓	✓	<p>El sistema actualiza la posición de los vehículos de manera automática cada 2 minutos cuando están en movimiento y encendidos, cada 15 minutos cuando están detenidos/apagados y cada 15 minutos en ralentí (encendido sin movimiento). Adicionalmente es posible actualizar la posición de los vehículos solicitando su ubicación a través de plataforma de forma manual.</p>
<p>Localización alterna vía LBS (localización por Celda Celular) ante pérdida de GPS (Sistema de Posicionamiento Global). Disponible únicamente mediante el Centro de Monitoreo (Triangulación de celdas).</p>	✓	✓	<p>Funcionalidad que permite la localización de los dispositivos GPS a través de la red Celular con una precisión de 150 a 250 mts. en zonas urbanas y de 500 mts. o más en zonas rurales. Dicha precisión varía conforme a la densidad de celdas celulares. Esta localización se solicita a través de centro de monitoreo en caso de que el vehículo no cuente con GPS activo y se tenga un evento de emergencia.</p>
<p>Visualización de eventos del vehículo captados por el módem</p>	✓	✓	<p>Se muestran todos los eventos captados por el módem en la plataforma web para su consulta</p>
<p>Histórico de posiciones y trayectorias realizadas (6 meses)</p>	✓	✓	<p>El sistema almacena la información generada de los vehículos por un periodo máximo de 6 meses.</p>
<p>Mapas Mundiales (Google Maps)</p>	✓	✓	<p>Se cuenta con cartografía con cobertura mundial conectada directamente al API de Google, manteniendo los mapas actualizados en todo momento.</p>
<p>Creación de Geocercas y Puntos de interés</p>	✓	✓	<p>Capacidad de crear Geocercas o zonas relevantes de los Clientes, permitiendo al Cliente ubicar cualquier zona de su interés en el mapa de la plataforma.</p>
<p>Creación de Geocerca de ruta por recorrido realizado.</p>	✓	✓	<p>Una Geocerca de Ruta permite recibir avisos de desvíos en un recorrido específico, asociada a uno a más vehículos de la flota.</p>
<p>Reproducción de viajes en 2D y 3D</p>	✓	✓	<p>Recreación de los viajes realizados por los vehículos en un lapso de tiempo y que pueden ser visualizados en la plataforma GVT</p>
<p>Módulo de reportes</p>	✓	✓	<p>Reportes especializados generados a partir de los datos generados por el vehículo, siendo informes distintos. (No incluye los reportes de las funciones Add-on)</p>
<p>Identificación de conductor (llave Dallas) (*)(**)</p>	✓	✓	<p>Es un accesorio de seguridad que se integra con el sistema GVT, que funciona como medio de identificación de conductores en los vehículos de una flota.</p> <p><b>NOTA:</b> * Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente.</p>
<p>Envío / Recepción de SMS en teléfonos celulares (pospago y mixto)</p>	✓	✓	<p>Es un servicio tipo chat entre la plataforma y los celulares de los conductores, basado en definición de lista blanca.</p>
<p>Despachador</p>	✓	✓	<p>Esta funcionalidad permite localizar el vehículo más cercano a: GEOCERCA, DIRECCIÓN o POSICIÓN (LATITUD Y LONGITUD), permitiendo optimizar el uso de los vehículos de acuerdo a estas condiciones de búsqueda.</p>



<b>Módulo de Mantenimiento vehicular:</b> - 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.  <b>Nota:</b> Funcionalidad disponible sólo en activación de toda la flota	✓	✓	Permite tener el control y planeación de los servicios de cada uno de los vehículos de la flota, mediante avisos programados, para conocer cuando un vehículo debe ingresar a taller; también es posible llevar el control de gasto y amortización de cada uno de los rubros de mantenimiento, permitiendo identificar aquellos vehículos que tienen un gasto excesivo.
Módulo de supervisión de cargas de combustible	✓	✓	Módulo de gestión de cargas de combustible, gasto económico y odómetros para conocer los rendimientos de flota y /o de un vehículo en particular.
<b>Alertas (básicas y avanzadas)</b>			
Alertas de Botón de pánico	✓	✓	Es un mecanismo que permite enviar una alerta cuando el conductor presiona un botón, que se recibe en plataforma en el centro de monitoreo, notificando vía telefónica y/o vía correo electrónico a los contactos del protocolo de seguridad definidos por el Cliente. <b>NOTA:</b> * Requiere accesorio (Botón de Pánico). * Se recomienda que el módem cuente con accesorios incluidos. * En caso que el módem no incluya accesorios, el Cliente tendrá que adquirirlos por separado.
Alertas de salidas/entradas de Geocercas	✓	✓	Son notificaciones generadas por entrar o salir de una geocerca, que son enviadas a los contactos que haya definido el Cliente, mediante un SMS o Correo Electrónico.
Alerta de movimiento con motor apagado	✓	✓	Alerta que se genera cuando el vehículo se pone en movimiento sin encender el motor, enviándose una notificación mediante SMS o Correo Electrónico al Cliente.
Alerta por exceso de velocidad	✓	✓	Alerta que se genera cuando el vehículo alcanza un límite de velocidad establecido en el Dispositivo GPS, enviándose una notificación mediante SMS o Correo Electrónico.
Detección de jammer (**)	✓	✓	El equipo es capaz de detectar si se está usando un inhibidor de señal GSM/GPRS y activar una acción en el vehículo (elegida por el Cliente), además de enviar un evento de alerta a plataforma.
Alerta por desconexión de batería principal (**)	✓	✓	Reporta el estado de conexión de la batería del vehículo al dispositivo GPS. <b>NOTA:</b> * Verificar la compatibilidad del módem.
Alertas personalizadas con base a eventos del módem	N/A	✓	Permite convertir cualquier evento que genere el vehículo y que el módem registre, como una alerta, esto puede ser notificado por SMS o Correo Electrónico.  Por ejemplo: Generar una alarma "Robo en movimiento" cuando se cumplan las siguientes condiciones: - Botón de pánico - Puerta Abierta - Vehículo en viaje



Comandos			
Activación de Micrófono Espía (*)(**)	✓	✓	<p>Permite abrir un canal de voz, para escuchar lo que ocurre en el vehículo.</p> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar la compatibilidad del módem.</li> <li>* En caso de requerir accesorios adicionales, estos se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente. (Micrófono).</li> </ul>
Activar/desactivar sirena (*)(**)	✓	✓	<p>Se utiliza como evento de alarma, de acuerdo con la solicitud del Cliente.</p> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente. (Sirena).</li> </ul>
Activar/desactivar luces (*)(**)	✓	✓	<p>Activa o desactiva las luces del vehículo.</p> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente.</li> </ul>
Apertura/Cierre de puerta - Chapa Electromecánica (*)(**)	✓	✓	<p>Por medio de un comando se puede activar la apertura y/o cierre del accesorio. Se requiere evaluar el vehículo para determinar el tipo de chapa que podría ser instalada.</p> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente.</li> </ul>
Paro de motor - Inmovilizador (**)	✓	✓	<p>Funcionalidad que permite el apagado del motor y su bloqueo, enviando un comando desde la plataforma GVT, de acuerdo a las condiciones de ejecución establecidas en el servicio.</p> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Requiere de accesorios (Relevador y porta relevador).</li> <li>* Verificar la compatibilidad del módem.</li> <li>* Se recomienda que el módem cuente con accesorios incluidos.</li> <li>* En caso que el módem no incluya accesorios, el Cliente tendrá que adquirirlos por separado.</li> </ul>
Servicios de centro de monitoreo			
Apoyo en caso de siniestro (robo o accidente)	✓	✓	<p>El centro de monitoreo se encarga de coordinar con las autoridades las acciones correspondientes en caso de este tipo de eventos.</p>
Envío de asistencia vial por petición del Cliente (Ambulancia, Bomberos, Grúas)	✓	✓	<p>Se envían los servicios de asistencia públicos de acuerdo a solicitud del Cliente, toda vez que sean solicitados por medio del centro de monitoreo.</p> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Para aquellos servicios que tengan costo, éste será cubierto por el Cliente al prestador del servicio (por ejemplo: Grúas).</li> </ul>
Envío de estadísticas sobre zonas con mayor índice delictivo	N/A	✓	<p>El reporte es generado por la ANERP y SSP, el cual es enviado mensualmente, para conocimiento de los Clientes y generar una cultura de prevención.</p>
Apoyo para creación de Geocercas y puntos de interés	N/A	✓	<p>Por medio de un archivo plantilla se hace la carga de los puntos de interés y geocercas de los Clientes.</p>



<b>Apoyo para la personalización de Flota:</b> -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.	N/A	✓	Administración de los datos de la flota del Cliente, esta información es actualizada por el centro de monitoreo para tener actualizada la flota de los Clientes con los datos generales de los vehículos.
<b>Servicios de Atención a Clientes</b>			
Capacitación y uso de la plataforma	✓	✓	Sesión remota o presencial sobre uso de la plataforma GVT y la App móvil.
Seguimiento a instalaciones y servicios en campo	✓	✓	Notificación del proceso de activación del servicio GVT, desde que se reciben los equipos en el domicilio del Cliente, programar la fecha de instalación y agendar la sesión de capacitación de la plataforma GVT.
<b>Servicios Adicionales</b>			
Interfaz API	Con Costo Adicional	Esta funcionalidad permite mediante WebServices extraer la información generada por los vehículos, tales como: * Posición, * Fecha de la localización, * Dirección de la localización, * Odómetro, * Velocidad, * Estado de ignición, * Activar o desactivar alertas de eventos.	
Módulo de hábitos de conducción (**)	Con Costo Adicional	Permite realizar el Análisis de Conducción del conductor, mediante diversos eventos, tales como: frenado brusco, sobre-aceleración, giros rápidos. Generando un reporte con la calificación del conductor, el número y tipo de eventos generados durante la conducción. <b>NOTA:</b> * Verificar la compatibilidad del módem.	
Módulo de personalización de Lógica de eventos (Reglas de Negocio)	Con Costo Adicional	Permite generar alertas con base al cumplimiento de condiciones específicas como, por ejemplo, si se genera un evento de botón de pánico estando dentro de una geocerca específica; registrándose como un evento especial.	
Medición de temperatura por sensor analógico (Sensor marca Cellocator) (**)	Con Costo Adicional	Permite el monitoreo electrónico de la temperatura de un vehículo o de una caja refrigerada o seca, mediante un accesorio adicional. Se generan alertas por cambios de temperatura, en niveles configurables. <b>NOTAS:</b> * Verificar la compatibilidad del módem. * Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente.	



Medición de combustible por sensor analógico (Sensor marca Cellocator) (**)	Con Costo Adicional	Permite el monitoreo electrónico del nivel de combustible de un vehículo, mediante una instalación <b>no intrusiva</b> . Se generan alertas por cambios en el nivel de combustible.  <b>NOTAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la compatibilidad del módem.</li> <li>• Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente.</li> <li>• Se requiere calibración, que puede ser física o vía OTA.</li> <li>• Compatible para vehículos con medición análoga (bomba de gasolina análoga).</li> <li>• Compatible con tanques termoformados que se utilizan en vehículos comerciales.</li> </ul>
Medición de combustible por sensor de varilla (Sensor marca Omnicom) (**)	Con Costo Adicional	Permite el monitoreo electrónico del nivel de combustible de un vehículo, mediante una instalación <b>intrusiva</b> . Se generan alertas por cambios en el nivel de combustible.  <b>NOTAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la compatibilidad del módem.</li> <li>• Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente.</li> <li>• Se requiere calibración física.</li> <li>• Este sensor sólo es compatible con tanques de combustible de forma regular y uniforme:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tanques de combustible de tractocamiones</li> <li>o Tanques de combustible maquinaria pesada</li> <li>o Tanques de almacenamiento de combustible</li> </ul> </li> <li>• No es compatible con tanques termoformados que se utilizan en vehículos comerciales.</li> </ul>

\* Esta funcionalidad depende de un accesorio e instalación en el vehículo, que genera costo adicional a cubrir por el Cliente.

\*\* Esta funcionalidad depende de la compatibilidad del modem a utilizar.

**Nota:** Las funcionalidades de la plataforma quedan limitadas dependiendo del tipo de equipo utilizado.

## 2. TELECOMANDOS

El uso de las funcionalidades y telecomandos del Servicio GVT 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 del mismo.

### ➤ PARO DE MOTOR

Este telecomando permite apagar el vehículo por medio de la plataforma de Gestión Vehicular Telcel, esto es controlado y ejecutado sólo en caso de emergencia y previa autorización del Cliente por medio del Centro de Monitoreo TELCEL 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 y reportando correctamente su ubicación.
- 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 GVT sin apoyo del Centro de Monitoreo Telcel al Dispositivo GPS instalado en el vehículo, el Cliente deberá firmar el documento de solicitud bajo entendimiento de los riesgos y responsabilidades por uso de esta función.

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

#### ➤ DETECCIÓN DE JAMMER

Función que detecta el bloqueo de señal GPS y/o GPRS que inhibe el funcionamiento del dispositivo de rastreo instalado en el vehículo, si el dispositivo GPS cuenta con la función de detección de jammer y ésta se encuentra habilitada, el dispositivo podrá realizar una acción local en el vehículo.

Las acciones que se pueden realizar son:

- Encendido de luces
- Activación de seguros eléctricos
- Activación de claxon
- Activación de paro de motor

Estas acciones deben de cumplir las siguientes condiciones de control y seguridad:

- **Activación por distancia recorrida:** la detección del jammer se activa al recorrer cierta distancia configurada en el modem GPS instalado en el vehículo.
- **Activación por tiempo de permanencia de inhibición:** la detección del jammer se activa al permanecer en inhibición por un tiempo definido configurado en el modem GPS instalado en el vehículo.
- **Detección de velocidad cero:** la detección del jammer se activa cuando el vehículo se detiene por completo y se configura en el modem GPS instalado en el vehículo.

Esta función se opera bajo responsabilidad del usuario y no es responsabilidad de Telcel el uso que se le dé a dicha funcionalidad.

**PRECAUCIÓN:** esta funcionalidad puede ser activada al pasar por los siguientes tipos de complejos o instalaciones:

- Penales o centros de readaptación social.
- Retenes federales y/o militares.
- Aeropuertos.
- Hospitales.

Dichos complejos cuentan con equipos de inhibición GPS / GPRS que pueden activar la Detección de Jammer.

Telcel no asume ninguna responsabilidad de daños que puedan ser ocasionados a los ocupantes, al vehículo, a su carga,



cualquiera que este sea y/o a terceros.

#### ➤ **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 GVT, el cual es notificado de la siguiente manera:

1. Cuando el Centro de Monitoreo recibe la alerta de botón de pánico en el visor de alertas de la plataforma, el Centro de Monitoreo realiza una llamada telefónica a las personas indicadas en el Formato de administrador de cuenta, estas personas deberán de contar con disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año para poder ser contactadas y responder la llamada del centro de monitoreo, respetando el orden de escalamiento definido, quedando de la siguiente forma:

Ejemplo:

- Contacto 1/ Teléfono Celular/ Teléfono fijo/ correo electrónico
  - Contacto 2/ Teléfono Celular/ Teléfono fijo/ correo electrónico
  - Contacto 3/ Teléfono Celular/ Teléfono fijo/ correo electrónico
2. Si hay o no contacto vía telefónica con las personas enlistadas en el Formato de Administrador de Cuenta, se procede a enviar un correo electrónico detallando la alerta y quedando a la espera de retroalimentación por parte del Cliente.

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.
- Caso 2.** Falsa Alarma: La alerta se procesará en la plataforma GVT con los comentarios del Cliente.

### **3. FUNCIONALIDADES**

#### ➤ **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.

#### ➤ **POSICIÓN DE VEHICULOS ALTERNA POR PERDIDA DE GPS**

En caso de que los vehículos no reporten su posición vía GPS, se podrá obtener su posición aproximada mediante la red celular; sólo el Contact Center puede solicitar esta localización por expresa solicitud del Cliente. La precisión de este método de localización es de 150 a 250 mts. en áreas urbanas y de 500 mts. o más en zonas rurales o carreteras.

#### ➤ **TIEMPO DE AUTOREPORTE DEL DISPOSITIVO GPS**

Es el tiempo en que el módem 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:

- Cada 2 minutos en movimiento
- Cada 15 minutos detenido



#### 4. FUNCIONES DEL CENTRO DE MONITOREO

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

##### ➤ MONITOREO PREVENTIVO

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

- a) El Centro de Monitoreo notificará proactivamente al Cliente vía correo electrónico cuando los vehículos tengan más de 3 días sin registrar una ubicación válida.
- b) Si 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.
- c) El Centro de Monitoreo realizará la revisión del servicio para dar solución al problema.

##### ➤ 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, destacamento 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 en base al 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, 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. Si 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. Si 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 no es responsable 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 Telcel no es responsable 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.*

#### ➤ 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.

El Centro de Monitoreo no cuenta con ambulancias, grúas o bomberos propios por tal motivo no interfiere en sus procesos.

El alcance del servicio será delimitado por los prestadores del servicio.

### 5. MEDIOS DE CONTACTO CENTRO DE MONITOREO

El Centro de Monitoreo opera las 24 horas del día los 7 días de la semana, los 365 días del año. Los números de contacto son los siguientes:

Email: [monitoreo@circulocorp.com](mailto:monitoreo@circulocorp.com)

Oficina (01 55) 47371088 opción 1 y 2.

Celular 1: 55-4363-2549

Celular 2: 55-4442-2418

Celular 3: 55-4365-9860

\*588 desde cualquier número Telcel opción 1 y 2.

### 1. INSTALACIÓN Y SERVICIOS EN CAMPO

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

#### 1.1 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 CírculoCorp y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado quién obligatoriamente debe estar presente, informa que la(s) vehículo(es) prevista(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 CírculoCorp y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado, presenta la(s) vehículo(es) prevista(s) para el(los) servicio(s) en campo sin condiciones para efectuarlo: sin batería, con problemas eléctricos o mecánicos que comprometan las funcionalidades del Dispositivo GPS en cualquiera de sus pruebas, vehículo siniestrada (con reparaciones mayores), vehículo(es) en sótano, centros comerciales o en vías públicas, sin llaves, sin combustible.



3. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y CírculoCorp y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado, informa que no cuenta con el kit(s) de instalación completo: GPS, tarjeta SIM y/o accesorios.
4. El Cliente cancela la cita previamente acordada a Telcel o CírculoCorp en menos de veinticuatro (24) horas hábiles del horario solicitado por el Cliente.
5. Si el Cliente no presenta la(s) vehículo(es) al técnico cuando este se encuentre en sitio en un lapso mayor a 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 y no se encuentra(n) la(s) persona(s) a validar.
7. Si el técnico está en la ubicación y encuentra las instalaciones cerradas y sin personal que lo atienda.
8. En el caso de Instalación de sensores/accesorios, si procede una visita en falso, el cobro de esta será igual al de una instalación.

## 2. 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 sólo aplica en los siguientes casos:

- La cobertura local sólo aplica si y sólo si el servicio solicitado se encuentra dentro del área delimitada como cobertura local en base al mapa de cobertura local vigente.
- Los servicios que se realicen fuera del área delimitada se tomarán como foráneos.
- Una vez confirmada por el Cliente la dirección de asistencia de servicios dentro del área delimitada como local 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 reagendarse 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 (Local o foráneo).

## 3. TABLA DE PRECIOS DE SERVICIOS EN CAMPO

A continuación, se muestra la tabla de precios de los servicios en campo vigentes a partir del 1 de Enero de 2019:

Tipo de unidad Automotor	Descripción de instalación	Local	Foránea	Visita en Falso Local	Visita en falso Foráneo
Autos, Camionetas, Camiones, Grúas, Motos, Montacargas, Maquinaria pesada y Agrícola	Instalación de equipo GPS, botón de pánico, paro de motor, identificación del conductor por llave dallas y kit de voz para audio en cabina en cabinasⓄ.	\$517.00	\$1,034.00	\$517.00	\$1,034.00
Autos y Camionetas Blindados	Instalación de equipo GPS, botón de pánico, paro de motor, identificación del conductor por llave dallas y kit de voz para audio en cabina en cabinasⓄ.	\$990.00	\$1,500.00	\$990.00	\$1,500.00
Cajas, Remolques con Celda SolarⓄ	Instalación en techo de remolque o caja	\$990.00	\$1,500.00	\$990.00	\$1,500.00
Cajas, Remolques a 7 víasⓄ	Instalación de equipo GPS en cajas, remolques al conector 7 vías	\$1,048.00	\$1,565.00	\$1,048.00	\$1,565.00
Cajas con sensor de presencia de cargaⓄ	Instalación de sensor de presencia de carga infrarrojo	\$200.00			
Cajas con detección de apertura de puertasⓄ	Instalación de sensor magnético en la puerta de la caja				
Grúas con detección de trabajo en el sistema de carga	Instalación de sensor de sistema de carga				
Remolques y Cajas con cadena de FríoⓄ	Instalación de sensor de temperatura cada uno.				
Autos, camionetas, camiones con sensor de nivel de combustible del vehículo	Instalación de sensor analógico de combustible (Cellocator)				



**NOTAS:**

- ① Los accesorios deben de ser instalados al momento de instalar el GPS, si se requiere realizar una instalación posterior se deberá cubrir el costo de una instalación local o foránea según aplique.
- ② Todas las Instalaciones de caja consideran solo a una persona y el uso de escalera para la instalación, en caso de que las políticas de la empresa requieran más personal deberá ser cotizada como proyecto especial.

**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.
- Los precios de instalación foráneos incluyen viáticos.
- Precios no incluyen IVA.
- Precios expresados en moneda nacional.

**A continuación, se muestra el listado de Ciudades con cobertura Local:**

No	Estado	Ciudad
1	Baja California	Mexicali
2		Tijuana
3	Baja California Sur	La Paz
4	Sinaloa	Mazatlán
5		Culiacán
6		Los Mochis
7	Sonora	Hermosillo
8	Chihuahua	Cd. Juárez
9		Chihuahua
10	Durango	Durango
11	Coahuila-Durango	Lerdo, Torreón y Gómez Palacio
12	Coahuila de Zaragoza	Saltillo
13	Nuevo León	Monterrey



14		Guadalupe
15		Santa Catarina
16		San Nicolás de los Garza
17		San Pedro Garza Garcia
18		General Escobedo
19	Tamaulipas	Cd. Madero
20		Tampico
21	Colima	Colima
22	Jalisco	Guadalajara
23		Puerto Vallarta
24		Zapopan
25		Tlaquepaque
26	Michoacán de Ocampo	Morelia
27	Nayarit	Tepic
28	Aguascalientes	Aguascalientes
29	Guanajuato	<b>*Celaya</b>
30		<b>*Irapuato</b>
31		León
32	Querétaro	Querétaro
33		<b>*San Juan del Rio</b>
34	San Luis Potosí	San Luis Potosí
35	Zacatecas	Zacatecas
36	Guerrero	Acapulco
37	Oaxaca	Oaxaca
38	Puebla	Puebla
39	Tlaxcala	Tlaxcala
40	Veracruz	Boca Del Rio
41		Veracruz
42	Campeche	Campeche
43	Chiapas	Tuxtla Gutiérrez
44	Quintana Roo	Playa del Carmen
45		Cancún
46	Tabasco	Villahermosa
47	Yucatán	Mérida
48	Hidalgo	Pachuca
49	Ciudad de México	Ciudad de México
50	México	Toluca
51	Morelos	Cuernavaca



**Importante** \*Para las localidades de Irapuato, Celaya y San Juan del Rio se debe consultar con su ejecutivo de cuenta la negociación por ser cobertura especial.

#### 4. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA SERVICIOS EN CAMPO

Telcel 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. La instalación inicial y/o servicios en campo del Dispositivo GPS 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. (Ver sección 5 Condiciones óptimas para Instalación y servicios en campo).
2. Un técnico puede realizar hasta 7 instalaciones de dispositivos GPS por día, en caso de requerir un número mayor 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.
3. El Tiempo de instalación es de 1 hora 30 minutos para instalación básica (Instalación del dispositivo GPS, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios. El tiempo de servicio puede variar dependiendo de (condiciones óptimas de instalación):
  - a) Tipo de vehículo
  - b) Condiciones eléctrico-mecánico del vehículo
  - c) Zona de trabajo no apta para que el técnico realice el servicio
  - d) Condiciones climatológicas
  - e) Variantes administrativas en líneas telefónicas
  - f) Accesorios adicionales contratados.
  - g) Disponibilidad de Accesorios adicionales contratados.
  - h) Cambios de dirección de último momento.
  - i) Disponibilidad de vehículos.
  - j) Configuración inicial del dispositivo GPS (plantilla configurada en el módem).
  - k) Recepción del vehículo por parte del Cliente y/o responsable.
4. 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 que fueron recibidas. Si los vehículos no se encuentran en estas condiciones no se podrán realizar los servicios y se tendrán que reagentar.
5. No se puede instalar el dispositivo GPS en vehículos sin batería, con problemas eléctricos o mecánicos que comprometan las funcionalidades del Dispositivo GPS en cualquiera de sus pruebas: vehículo siniestrado, vehículo(es) en sótano, centros comerciales o en vías públicas, sin llaves, sin combustible.
6. 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 la 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.
7. Telcel coordinará con el Cliente el lugar, fecha y horario para realizar la instalación inicial del Dispositivo GPS en el vehículo que el Cliente designe con base en la agenda.
8. Se deberá hacer un levantamiento previo a todas las instalaciones que contengan características eléctricas especiales para determinar si se tienen las condiciones óptimas para la instalación del dispositivo GPS. Posterior al levantamiento se determinará el tiempo, materiales y condiciones implicadas en la instalación.
9. La instalación y servicios en campo, sólo podrá ser solicitadas por las personas designadas por el Cliente en el Formato de Autorización del Administrador de la Cuenta y adendum.



10. La instalación y servicios en campo, sólo deben realizarse por técnico es autorizados Telcel, en el caso de que ésta sea realizada por un tercero, el Cliente asume la responsabilidad de la misma sobre la vehículo y Dispositivo GPS.
11. Sólo se realizarán instalaciones con marcas y modelos de Equipos GPS autorizados por Telcel y homologados para operar en la red de Telcel e integrados en la plataforma de GVT y vigentes de acuerdo con la liberación realizada por las áreas comerciales.
12. Sólo se instalarán Equipos GPS con las SIM Cards provistas por Telcel para tal efecto.
13. Se realizará la instalación del Dispositivo GPS cuando se haya activado la línea con el servicio Gestión Vehicular Telcel (GVT).
14. Al concluir cualquier instalación, el Cliente firmará de conformidad la memoria técnica del servicio. La firma funge de conformidad que la vehículo se devolvió en las mismas condiciones en las que se recibió, así como con el servicio funcionando correctamente
15. En caso de que no se encuentre en sitio la persona autorizada por el Cliente al término del servicio para firmar la memoria técnica, 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 informarlo a su coordinador de instalaciones para registrar el evento y notificar al ejecutivo que atiende al Cliente.
16. Todos los Servicios en Campo que solicite el Cliente se realizarán con costo adicional, exceptuando la reparación de fallas que se encuentren dentro de garantía.
17. No se realizarán Servicios en Campo si el Cliente presenta adeudos relacionados con el Servicio de GVT o con otros Servicios en Campo, previamente validado por el ejecutivo de cuenta que atiende al Cliente.
18. Al contratar uno o más Servicios en Campo, se toman como servicios locales sólo los que estén dentro del área delimitada como cobertura local.
19. Para los vehículos de último modelo o bien que cuenten con garantía extendida por parte de su agencia, es necesario que el Cliente consulte con su agencia la colocación del paro de motor y/o de accesorios, ya que la conexión en el vehículo en algunas agencias lo interpretan como una afectación a la garantía. Si el Cliente acepta la instalación del Dispositivo GPS (paro de motor, botón de pánico, localización y/o accesorios) da por entendido que puede verse afectada su garantía.

## 5. 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.
3. Los vehículos deben tener combustible.
4. Se debe contar con las llaves de cada vehículo.
5. La(s) vehículo(es) debe(n) estar un espacio designado para las actividades y con vista al cielo.
6. 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.
7. Debe encontrarse la persona responsable asignada por parte del Cliente para mover el o los vehículo(s) en caso de ser necesario.

## 6. AUTOINSTALACIÓN DEL DISPOSITIVO GPS

1. Cuando el Cliente decide auto instalar el dispositivo GPS, debe realizar las siguientes actividades:



- a. La instalación debe realizarse por personal apto y con conocimientos para instalar el dispositivo GPS.
- b. Seguir el manual de conexión del dispositivo GPS adquirido.
- c. Marcar al área de pruebas GPS para validar el funcionamiento del dispositivo GPS.

**Importante:** Una vez terminada la instalación, la persona responsable de ésta, debe comunicarse al área de Pruebas GPS para validar el correcto funcionamiento del dispositivo, con el objetivo de corroborar la correcta operación del servicio GVT, dichas pruebas son forzosas para asegurar la operación del dispositivo GPS a través de CírculoCorp.

#### Área de Pruebas GPS

24 horas / 365 días:

**Email:** pruebasgps@circulocorp.com

#### Teléfonos directos:

55-43-47-53-71

55-43-50-68-78

55-43-59-36-34

55-43-59-34-78

**Oficina** (01 55) 47371088 Opción 4

Desde cualquier celular Telcel \*LVT o \*588 (Opción 4)

#### ➤ GARANTÍAS

La Instalación y los Servicios en Campo tienen garantía de 90 (noventa) días naturales a partir de la fecha de Instalación o de prestación del Servicio en Campo, según corresponda.

La garantía de equipos provistos por Telcel al Cliente, incluyendo Dispositivos GPS, 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 ocurra primero 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.

En caso de que la Instalación o el Dispositivo GPS sean manipulados por personal distinto al autorizado por Telcel o el Dispositivo GPS sea utilizado de forma distinta a sus especificaciones, la presente cláusula de garantía dejará de surtir sus efectos y la reparación de los Dispositivos GPS será con costo para el Cliente, de acuerdo a los precios vigentes.

En el caso de daños eléctricos al vehículo y que se presuma son ocasionados por la instalación del Dispositivo GPS, deberán de ser reportados de inmediato al Contact Center GVT de Telcel, para enviar personal técnico autorizado a realizar la valuación del daño reportado y con base en el resultado y evidencias obtenidas en todo caso realizar el deslinde de responsabilidades pertinentes.

Cuando estos daños no sean reportados al Contact Center de Telcel en tiempo y forma, donde adicionalmente exista manipulación por personal distinto al autorizado por Telcel, la garantía de instalación y servicios de campo se invalidará totalmente. Por lo anterior, los costos generados debido al daño detectado deberán ser cubiertos por el Cliente deslindando de total responsabilidad a Telcel y CírculoCorp.

## 6. 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 de los pagos por uso de la línea y servicio de GVT.
- 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 dar aviso a su Ejecutivo en caso de que haya realizado el cambio por algún otro medio.
- e. El Cliente deberá de dar seguimiento a los tickets levantados para su servicio, si no hay respuesta del Cliente se cerrará el ticket, Si posteriormente al cierre del ticket el Cliente contacta a su agente asignado de CírculoCorp para retomar el seguimiento, se atenderá su solicitud asignando un nuevo ticket para atenderlo.

## **7. RESPONSABILIDADES DE TELCEL**

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

- a. Brindar el Servicio GVT conforme a lo establecido en el presente documento. Poner a disposición del Cliente un Contact Center para dudas y solicitud de instalación del servicio.
- b. Disponer de una red de técnicos capacitados para atención de instalaciones de Dispositivo GPS y Servicios en Campo.
- c. Proveer al Cliente una interfaz Web a través de la cual podrá localizar y dar seguimiento al vehículo que tenga instalado el Dispositivo GPS, así como recibir las alarmas que programe, de conformidad al plan contratado.

