

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE GESTIÓN VEHICULAR TELCEL

El presente documento tiene por objeto especificar al Cliente (persona moral que contrata el Servicio) los términos y condiciones del servicio de Gestión Vehicular Telcel powered by Círculo Corp (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 powered by Círculo Corp.

1. El Servicio permite al Cliente la localización del Dispositivo GPS instalado en el vehículo indicado por el Cliente, así como suproyección sobre un mapa digital en una interfaz Web (portal mediante el cual el Cliente podrá saber la ubicación actual del Dispositivo GPS), utilizando los datos provistos en el plan contratado por el usuario sobre la red celular Telcel.
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 powered by Círculo Corp con la finalidad de que el Dispositivo GPS ejecute acciones específicas o genere alertas por determinados comportamientos del vehículo.
3. GVT powered by Círculo Corp está diseñado para la ubicación del Dispositivo GPS instalado en el vehículo que el Cliente elija, utilizando los datos provistos en el plan 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.
4. Cada ubicación 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 con el servicio GVT powered by Círculo Corp 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”).
5. El Cliente dispondrá de un Contact Center Nacional de atención a Clientes para atención a fallas, consultas y apoyo del servicio GVT powered by Círculo Corp.
6. Telcel proveerá al Cliente una clave de usuario y contraseña que le permitirán acceder a la interfaz Web del servicio GVT powered by Círculo Corp 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 el Dispositivo GPS instalado 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 ésta.
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 con los accesorios soportados por cada Dispositivo GPS sobre el servicio GVT powered by Círculo Corp.
8. El servicio GVT powered by Círculo Corp 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>	incluido	incluido	Interfaz WEB a través de la cual se puede administrar el servicio GVT powered by Círculo Corp, 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	incluido	incluido	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>  - En tiempo real desde la plataforma WEB por demanda - Automática cada 2 min con vehículo en movimiento - Automática cada 15 minutos con vehículo apagado - Automática cada 15 minutos en ralentí (encendido sin movimiento)	incluido	incluido	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.
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).	incluido	incluido	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.
Visualización de eventos del vehículo captados por el módem	incluido	incluido	Se muestran todos los eventos captados por el módem en la plataforma web para su consulta
Histórico de posiciones y trayectorias realizadas (6 meses)	incluido	incluido	El sistema almacena la información generada de los vehículos por un periodo máximo de 6 meses.
Mapas Mundiales (Google Maps)	incluido	incluido	Se cuenta con cartografía con cobertura mundial conectada directamente al API de Google, manteniendo los mapas actualizados en todo momento.
Creación de Geocercas y Puntos de interés	incluido	incluido	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.
Creación de Geocerca de ruta por recorrido realizado.	incluido	incluido	Una Geocerca de Ruta permite recibir avisos de desvíos en un recorrido específico, asociada a uno a más vehículos de la flota.
Reproducción de viajes en 2D y 3D	incluido	incluido	Recreación de los viajes realizados por los vehículos en un lapso de tiempo y que pueden ser visualizados en la plataforma del servicio GVT powered by Círculo Corp.
Módulo de reportes	incluido	incluido	Reportes especializados generados a partir de los datos generados por el vehículo, siendo informes distintos. (No incluye los reportes de las funciones Add-on)
Identificación de conductor (llave Dallas)	incluido	incluido	Es un accesorio de seguridad que se integra con el sistema GVT powered by Círculo Corp, que funciona como medio de identificación de conductores en los vehículos de una flota.  <b>NOTA:</b> * Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente.



Despachador	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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 con estas condiciones de búsqueda.
<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	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	Reporta el estado de conexión de la batería del vehículo al dispositivo GPS. <b>NOTA:</b> * Verificar la compatibilidad del módem.
<b>Comandos</b>			
Activación de Micrófono Espía	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	Permite abrir un canal de voz, para escuchar lo que ocurre en el vehículo. <b>NOTA:</b> * Verificar la compatibilidad del módem. * En caso de requerir accesorios adicionales, estos se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente. (Micrófono).



Activar/desactivar sirena	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	Se utiliza como evento de alarma, de acuerdo con la solicitud del Cliente. <b>NOTA:</b> * Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente. (Sirena).
Activar/desactivar luces	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	Activa o desactiva las luces del vehículo. <b>NOTA:</b> * Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente.
Apertura/Cierre de puerta - Chapa Electromecánica	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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. <b>NOTA:</b> * Los accesorios adicionales se adquieren por separado, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente.
Paro de motor - Inmovilizador	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	Funcionalidad que permite el apagado del motor y su bloqueo, enviando un comando desde la plataforma GVT powered by Círculo Corp, de acuerdo con las condiciones de ejecución establecidas en el servicio. <b>NOTA:</b> * Requiere de accesorios (Relevador y porta relevador). * Verificar la compatibilidad del módem. * Se recomienda que el módem cuente con accesorios incluidos. * En caso de que el módem no incluya accesorios, el Cliente tendrá que adquirirlos por separado.
<b>Servicios de centro de monitoreo</b>			
Apoyo en caso de siniestro (robo o accidente)	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	El centro de monitoreo se encarga de coordinar con las autoridades las acciones correspondientes en caso de este tipo de eventos.
Envío de asistencia vial por petición del Cliente (Ambulancia, Bomberos, Grúas)	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	Se envían los servicios de asistencia públicos de acuerdo con la solicitud del Cliente, toda vez que sean solicitados por medio del centro de monitoreo. <b>NOTA:</b> * Para aquellos servicios que tengan costo, esté será cubierto por el Cliente al prestador del servicio (por ejemplo: Grúas).
Envío de estadísticas sobre zonas con mayor índice delictivo	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	El reporte es generado por la ANERPV y SSP, el cual es enviado mensualmente, para conocimiento de los Clientes y generar una cultura de prevención.
Apoyo para creación de Geocercas y puntos de interés	<b>N/A</b>	<b>incluido</b>	Por medio de un archivo plantilla se hace la carga de los puntos de interés y geocercas de los Clientes.
<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.	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	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.



Servicios de Atención a Clientes			
Atención a Clientes	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	La atención a clientes es a través de la cuenta de correo <a href="mailto:atencionclientes_circulocorp.com">atencionclientes_circulocorp.com</a> Con un horario de atención para la programación de servicios en campo de 09:00 – 18:00 de lunes a viernes. Contando con un Centro de Monitoreo con atención 24/7 los 365 días del año. Al teléfono 5547371088 en las opciones 1 y 2
Capacitación y uso de la plataforma	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	Sesión remota o presencial sobre uso de la plataforma GVT powered by Círculo Corp y la App móvil.
Seguimiento a instalaciones y servicios en campo	<b>incluido</b>	<b>incluido</b>	Notificación del proceso de activación del servicio GVT powered by Círculo Corp, 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 powered by Círculo Corp.
Servicios Adicionales			
Interfaz API	<b>Add On \$100</b>	<b>incluido</b>	<p>Esta funcionalidad permite mediante WebServices extraer la información generada por los vehículos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posición,</li> <li>- Fecha de la localización,</li> <li>- Dirección de la localización,</li> <li>- Odómetro,</li> <li>- Velocidad,</li> <li>- Estado de ignición,</li> <li>- Activar o desactivar alertas de eventos.</li> </ul> <p>Beneficios Adicionales para transportistas: Se cuenta con integración a R- Control, Recurso confiable, UNIGIS, DOGO, GIGATECH y Assistcarga que permiten tener relaciones de negocio más especializadas con empresas de distribución, como Walmart, Soriana, Unilever o Kimberly Clark.</p>
Módulo de hábitos de conducción	<b>Add On \$50</b>	<b>incluido</b>	<p>Permite realizar el Análisis de Conducción, mediante diversos eventos, tales como: frenado brusco, sobre-aceleración y giros rápidos.</p> <p>Reporte con la calificación del conductor, el número y tipo de eventos generados durante la conducción.</p> <p>La configuración de la funcionalidad dependerá del nivel con base en la operación del cliente (grupo de vehículos, unidades y operadores).</p> <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar la compatibilidad del módem.</li> <li>- Se requiere de accesorios (llave dallas o teclado) para identificación del conductor.</li> </ul>
Módulo de personalización de Lógica de eventos (Reglas de Negocio)	<b>Add On \$50</b>	<b>incluido</b>	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; se registra como un evento especial.
Medición de temperatura por sensor analógico (Sensor marca Cellocator)	<b>Add On \$50</b>		<p>Permite el monitoreo electrónico de la temperatura de un vehículo o de una caja refrigerada o seca, mediante un accesorio adicional. Se genera un evento en plataforma indicando la temperatura que se registró en el momento, misma que se visualiza en el reporte. Con base en la configuración definida de temperatura máxima, en caso de que sea cumplida o rebasada se genera una alerta notificando el evento vía SMS o correo electrónico.</p> <p>NOTAS:</p> <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>-Med. Temperatura (lee hasta 4 sensores en serie).</li> </ul>



<p>Medición de combustible por sensor analógico (Sensor marca Cellocator)</p>	<p><b>Add On \$50</b></p>	<p><b>incluido</b></p>	<p>Permite el monitoreo electrónico del nivel de combustible de un vehículo, mediante una instalación no intrusiva. Misma que se registra en el reporte de eventos de acuerdo a la periodicidad definida (tiempo estándar 2 min en movimiento y 15 min detenido) parámetro configurable.</p> <p>NOTAS:</p> <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 remota.</li> <li>- Compatible para vehículos con medición analógica (bomba de gasolina analógica).</li> <li>- Compatible con tanques termoformados que se utilizan en vehículos comerciales.</li> <li>-Permite censar 2 tanques unificando la lectura como una sola lectura.</li> <li>-No cuenta con alertas.</li> <li>-Lectura actualizada del nivel de combustible en el detalle del vehículo en la pantalla principal (en el grid y en bubble).</li> </ul>
---	-------------------------------	------------------------	--

**Nota:**

1. Las funcionalidades de la plataforma quedan limitadas dependiendo del módem GPS utilizado y certificado por Telcel para operar con el servicio de GVT powered by Círculo Corp.

Condiciones operativas del puerto (OBDII-CAN):

- Permite realizar sólo la lectura de la telemetría que el fabricante del vehículo permita o no obtener de la computadora del vehículo y que depende de lo que el vehículo muestre por medio del puerto OBD-II y/o CAN Bus. Para usar los servicios de lectura de telemetría, el dispositivo debe estar correctamente instalado en el vehículo a través del puerto OBD-II del mismo.
- Algunas como el diagnostico de fallas, obtención de nivel de combustible, entre otros; relacionadas con la lectura del puerto OBD-II del automóvil podrían no estar disponibles para su consulta en la plataforma del servicio con base al protocolo utilizado por el propio vehículo.
- Esta información se monitorea en la plataforma del servicio en tiempo estándar de actualización, 2 min en movimiento y 15 min detenido (parámetro configurable) procesamiento de la información de telemetría en el módulo de reportes en formatos (Excel, PDF,CSV).
- La instalación del equipo terminal y el uso del servicio pudiera llegar a invalidar la garantía y/o seguros del automóvil, por lo que es responsabilidad del cliente validar con la agencia automotriz o aseguradora antes de instalar el equipo terminal, y/o empezar a hacer uso de los servicios. Telcel no se hace responsable de ningún daño, anulación de garantías y/o seguros del vehículo derivado de la instalación o el uso del dispositivo.

**2. TELECOMANDOS**

El uso de las funcionalidades y telecomandos del Servicio GVT powered by Círculo Corp 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 Gestión Vehicular Telcel powered by Círculo Corp, 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 de Gestión Vehicular Telcel powered by Círculo Corp 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 powered by Círculo Corp sin apoyo del Centro de Monitoreo Telcel al Dispositivo GPS instalado en el vehículo, el Cliente deberá firmar el documento de solicitud bajo en 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.

## b) 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 módem 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.



### c) 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 powered by Círculo Corp, el cual es notificado de la siguiente manera:

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

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 powered by CírculoCorp con los comentarios del Cliente.

### d) EXCESOS DE EVENTOS DE PRIORIDAD

- i. Cuando el área de Monitoreo identifica unidades con la generación de excesos de eventos de prioridad; botón de pánico, desconexión de energía principal y movimiento detectado con motor apagado en la plataforma GVT powered by Círculo Corp en un periodo de una semana, notifica al cliente vía telefónica y vía correo electrónico con la respuesta enlatada de exceso de evento.

El área de Monitoreo en un lapso de 3 días hábiles estará contactando al cliente vía telefónica y vía correo electrónico para notificar los excesos de evento de prioridad

## 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) 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.

### c) 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.



### 3. 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 3 días sin registrar una ubicación válida.

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 del servicio para dar solución al problema.

#### b) 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 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, 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 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.*

#### **c) 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.

#### **d) 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.

### **4. 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 powered by Círculo Corp. Los Servicios en Campo son todos aquellos servicios subsecuentes a la Instalación del Equipo GPS, 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.

#### **a) 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 GVT powered by Círculo Corp 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 GVT powered by Círculo Corp 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 GVT powered by Círculo Corp 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 GVT powered by Círculo Corp 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 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 instalado el módem, y se acude a una segunda visita para instalar el sensor/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 (costo respecto a la localidad).

#### **b) 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).

#### **c) 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 la instalación	Local	Foránea	Visita en Falso Local	Visita en Falso Foránea
Autos, camionetas, camiones, Grúas, Motos Montacargas, Maquinaria pesada y Agrícola	Instalación del Dispositivo GPS, botón de páncio, para 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 del Dispositivo GPS, botón de páncio, para 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 Dispositivo 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		Cabo San Lucas
3		Cabo San Lucas Aeropuerto
4		Rosarito
5		San José del Cabo
6		San José del Cabo Aeropuerto
7		San José del Cabo Este
8		Tecate
9		Tijuana
10	Baja California Sur	La Paz
11	Sinaloa	Mazatlán
12		Culiacán
13		Los Mochis
14	Sonora	Hermosillo
15		Obregón
16	Chihuahua	Cd. Juárez
17		Delicias
18		Chihuahua
19	Durango	Durango
20	Coahuila - Durango	Gómez Palacio
21		Lerdo
22		Torreón
23	Coahuila de Zaragoza	Saltillo
24		Ramos Arizpe
25	Nuevo León	Monterrey
26		Guadalupe
27		Santa Catarina
28		Apodaca
29		San Nicolás de los Garza
30		San Pedro Garza García
31		General Escobedo



32	Tamaulipas	Cd. Madero
33		Matamoros
34		Reynosa
35		Tampico
36		Nuevo Laredo
37	Colima	Colima
38		Comala
39		Cuauhtémoc
40		Coquimatlán
41		Villa de Álvarez
42	Jalisco	Guadalajara
43		El Salto
44		Juanacatlán
45		Tlajomulco de Zúñiga
46		Tonalá
47		Puerto Vallarta
48		Puerto Vallarta Las Jarretaderas
49		Nuevo Vallarta
50		Zapopan
51		Tlaquepaque
52	Michoacán de Ocampo	Morelia
53		Charo
54		Álvaro Obregón
55	Nayarit	Tepic
56		Xalisco
57	Aguascalientes	Aguascalientes
58	Guanajuato	Celaya
59		Irapuato
60		León
61	Querétaro	Querétaro
62		San Juan del Río
63		Corregidora
64		El Marqués
65		Jauregui



66		San Luis Potosí
67	San Luis Potosí	Pozos
68		Soledad de Graciano Sánchez
69	Zacatecas	Zacatecas
70		Fresnillo
71	Guerrero	Chilpancingo
72		Acapulco
73	Oaxaca	Oaxaca
74	Puebla	Puebla
75		Puebla Cholula
76		Puebla San Andrés Cholula
77		Puebla Tlaxcalancingo
78		Puebla Santorum
79	Tlaxcala	Tlaxcala
80		Apizaco
81	Veracruz	Boca Del Rio
82		Córdoba
83		Córdoba Pueblo de las flores
84		Veracruz
85		Veracruz Puerto
86		Orizaba
87	Campeche	Campeche
88	Chiapas	Tuxtla Gutiérrez
89	Quintana Roo	Playa del Carmen
90		Cancún
91	Tabasco	Villahermosa
92	Yucatán	Mérida
93		Kanasín
94	Hidalgo	Pachuca
95	Ciudad de México	Ciudad de México
96	México	Toluca
97		Metepec
98	Morelos	Cuernavaca
99		Jiutepec



## 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, 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. Los vehículos deben tener combustible (Para instalación de sensor de combustible ver requisitos).
4. Se debe contar con las llaves de cada vehículo.
5. Lo(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.
8. 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.

### CONDICIONES ÓPTIMAS PARA INSTALACIÓN DE SENSOR DE COMBUSTIBLE ANÁLOGO

Es muy importante contar con el(los) equipos GPS, SIM e insumos a instalar. Los requerimientos notificados con anticipación vía correo electrónico por parte del personal de CírculoCorp son los siguientes:

1. Contar con el tanque de combustible con la reserva de combustible, al iniciar la instalación en caso de que el tanque de combustible no esté con este nivel, la medición de la capacidad del tanque que censa el sensor tendrá una desviación en función de los litros con los que cuente el vehículo, esto para la calibración en vacío.
2. Posteriormente de la calibración en vacío, se requiere que el tanque sea llenado con combustible por parte del Cliente para la calibración a lleno.
3. El flotador del tanque de combustible debe estar funcionando correctamente. El flotador no debe ser digital.
4. El área de trabajo asignada para la instalación de sensores debe ser segura para realizar los trabajos mencionados en el punto 5 (Condiciones óptimas de instalación y servicios en campo).
5. El lugar de trabajo donde se presenten las unidades debe ser plano, sin desniveles para efectos correctos de la calibración.
6. Disponibilidad de horario de ambas partes para la instalación de los sensores con personal asignado para apoyo, la instalación del sensor más equipo GPS consta de 2hrs. A este tiempo se le suma el tiempo de calibración y el llenado de combustible de la unidad. Este tiempo puede variar dependiendo diversos factores o condiciones como por ejemplo: Personal no disponible por parte del cliente, no hay combustible en sitio y se tenga que ir a una gasolinera etc.
7. Si el cliente no presenta las unidades con el tanque de combustible en el nivel de reserva y no cuente con la capacidad de colocar el combustible en reserva la visita se tomará como visita en falso

#### a) 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. Los horarios de Coordinación son de lunes a viernes de 09:00 am – 18:00 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 en esta condición generará costos que será imputable al Cliente o Círculo Corp según corresponda).



3. 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.
4. Un técnico puede realizar hasta 5 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.
5. Para la instalación de dispositivos con lectura de Telemetría el técnico podrá realizar 4 instalaciones 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.
6. Se realizará la instalación del dispositivo GPS 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.
7. La instalación del botón de pánico, dispositivo GPS y accesorios adicionales se realizará de acuerdo con el manual de instalaciones vigente, en el cual se indica la ubicación de los dispositivos y accesorios adicionales. Si se requiere una ubicación diferente de instalación, esta deberá informarse en el Formato de Alta a través de su ejecutivo de cuenta y entrará a validación.
8. 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:
  - 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 del servicio.
  - f) Accesorios adicionales contratados.
  - g) Disponibilidad de Accesorios adicionales contratados.
  - h) Cambios de dirección de último momento.
  - i) Disponibilidad de vehículos, si 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 si sólo se realiza un servicio se procede a realizar este, y los demás vehículos se reagendarán.
  - j) Configuración inicial del dispositivo GPS (plantilla configurada en el módem).
  - k) Recepción del vehículo por parte del Cliente y/o responsable.
9. 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 reagendar.
10. 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: 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(es) en sótano, centros comerciales o en vías públicas, sin llaves, sin combustible.
11. 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.
12. Círculo Corp 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.



13. Se deberá hacer un levantamiento técnico a nivel verificación de las características eléctricas y técnicas por parte de CírculoCorp (Técnico instalador) 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.
14. 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.
15. 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 esta sobre el vehículo y Dispositivo GPS.
16. 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 powered by Círculo Corp y vigentes de acuerdo con la liberación realizada por las áreas comerciales.
17. Sólo se instalarán Equipos GPS con las SIM Cards provistas por Telcel para tal efecto.
18. Se realizará la instalación del Dispositivo GPS cuando se haya activado la línea con el servicio Gestión Vehicular Telcel (GVT powered by Círculo Corp).
19. 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 el servicio funcionando correctamente.
20. 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 colocar en las observaciones de la Orden de Servicio que no hubo personal que firmara, también debe informar a su coordinador de instalaciones para registrar el evento y notificar al ejecutivo que atiende al Cliente.
21. 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.
22. No se realizarán Servicios en Campo si el Cliente presenta adeudos relacionados con el Servicio de Gestión Vehicular Telcel powered by Círculo Corp o con otros Servicios en Campo, previamente validado por el ejecutivo de cuenta que atiende al Cliente.
23. Al contratar uno o más Servicios en Campo, se toman como servicios locales sólo los que estén dentro del área delimitada como cobertura local.
24. 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, previa a la contratación del servicio 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 y se da por aceptada esta condición.
25. 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 GVT powered by Círculo Corp. Por lo anterior mencionado queda prohibido solicitar al instalador realizar acciones de desinstalación de soluciones externas al servicio GVT powered by Círculo Corp. Importante en caso de que se registre alguna falla en la unidad derivada de la instalación – desinstalación de un accesorio ajeno al servicio GVT powered by Círculo Corp; ni Telcel ni Círculo Corp se harán responsables por los daños ocasionados.
26. Si el cliente ya tiene instalado un dispositivo GPS o accesorios, y por algún motivo decide migrarse al servicio GVT powered by Círculo Corp 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 GVT powered by Círculo Corp, el servicio se verá afectado y se considera una manipulación, queda fuera de garantía y procede a cobro del servicio en campo.



27. Para los servicios en donde se va a realizar la instalación de sensores de combustible análogos, el cliente deberá contar con los requisitos previamente solicitados vía correo electrónico por su coordinador de servicios o bien en el apartado 5.1 de este documento, si no cuenta con alguna de las condiciones óptimas para instalación o servicios en campo no se le prestará el servicio este se tomará como visita en falso misma que genera costos al cliente y será informado vía telefónica y por correo electrónico vía ticket en copia a su Ejecutivo de Cuenta Telcel responsable.
28. Los valores de combustible que se obtienen por lectura de sensor de combustible análogo y/o conexión a la computadora del vehículo, dependen totalmente de la información que el vehículo puede proporcionar ya sea por el flotador del tanque de combustible y/o de los valores que la computadora permita leer por medio del puerto OBDII/CAN BUS.
29. En instalaciones de Autos 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.
30. Círculo Corp y Telcel no se hacen responsables por las pérdidas parciales, totales o daños que sufran las pertenencias u objetos de valor. Al momento de firmar la orden de servicio quedamos deslindados de cualquier responsabilidad.

#### **b) 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:**

- a. Una vez terminada la instalación o servicio realizado 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 powered by Círculo Corp, dichas pruebas son forzosas para asegurar la operación del dispositivo GPS a través de Círculo Corp.
- b. En dispositivos GPS portátiles se recomienda que sean energizados la cantidad de tiempo recomendada por la marca del equipo, posterior a que la carga del equipo esté completa, se debe marcar a nuestra área de PruebasGPS para seguir el procedimiento de pruebas y poder agregar el equipo a la plataforma GVT powered by Círculo Corp.
- c. Telcel y Círculo Corp no se responsabilizan de daños causados en el dispositivo GPS, Sims, vehículos (Mecánica y eléctricamente) que fueran causados por el instalador que contrató el cliente para realizar sus servicios.
- d. Telcel y Círculo Corp no se responsabilizan de realizar pagos a instaladores por servicios de Autoinstalación.
- e. El instalador que designe el cliente para realizar sus servicios de auto instalación deberá contar con los conocimientos requeridos o recomendados por CírculoCorp.

#### **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)**

**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)

## 6. 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 y Círculo Corp de manera interna; empresa, cliente o cualquier personal de esta. De manera externa; agencias, taller propio del cliente o externo, mecánicos, eléctricos, instaladores propios y/o externos. O 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 para el Cliente, de acuerdo con los precios vigentes, sumado a las revisiones técnicas que solicite el cliente y éstas sean realizadas por Círculo Corp.

En el caso de daños eléctricos al vehículo y que se presume son ocasionados por la instalación del Dispositivo GPS, el cliente deberá reportar de inmediato al área de Contact Center del servicio GVT powered by Círculo Corp, 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 de inmediato por el cliente al área de Contact Center del servicio GVT powered by Círculo Corp 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.

En caso de que el cliente ingrese su unidad a revisión (agencias, taller propio del cliente o externo, mecánicos, eléctricos, instaladores propios y/o externos) deberá notificar previamente a Círculo Corp para acompañamiento, en caso contrario los costos generados (reparación, mano de obra, viáticos, renta de unidades y todo lo que conlleve) serán cubiertos por el cliente deslindando de cualquier responsabilidad a Telcel y Círculo Corp.

En el caso que, después de la evaluación del problema reportado, la instalación realizada por personal técnico autorizado fuera la causante, Círculo Corp 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 GVT powered by Círculo Corp, el equipo GPS deja de reportar Círculo Corp 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 a reportar 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.



## 7. 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 powered by Círculo Corp.
- 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 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 Círculo Corp para retomar el seguimiento, se atenderá su solicitud asignando un nuevo ticket para atenderlo.
- f) En caso de que las líneas del servicio de Gestión Vehicular Telcel se cancelen por cualquier motivo, el servicio se desactivará en los sistemas de GVT y el proveedor realizará la baja de éstas, por lo cual el servicio dejará de operar de forma definitiva en la plataforma GVT y también se eliminará de esta el histórico de la información utilizada para la generación de cualquier reporte de sus unidades.

Si por solicitud expresa y escrita, el Cliente desea volver a contratar el servicio GVT, 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 GVT.

Bajo este entendido el cliente, a través de su Ejecutivo de Cuenta, deberá enviar a Círculo Corp el formato de Alta con la información necesaria para que el proveedor registre nuevamente la empresa en los sistemas del servicio Gestión Vehicular Telcel. **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 esta excluido de la aplicación de la normatividad de datos personales aplicable.**

En el entendido que el cliente es nuevo en el sistema aun cuando las líneas a solicitud del cliente fueron activadas, en caso que no sea posible configurarlas para visualizarse en la plataforma GVT aún después de que el proveedor envíe configuración remota, se notificará al Ejecutivo de Cuenta que comente con el cliente la necesidad de realizar una visita física en sitio para validar el módem y la unidad o cualquier situación derivada de la desconexión por la cancelación de las líneas en los sistemas, este costo resultante de la revisión de los servicios en campo que se dictamine deberá ser aceptado previamente por escrito y cubierto por el Cliente en su totalidad una vez realizados.

NOTA: El contrato del servicio de Gestión Vehicular Telcel, es independiente al contrato de prestación de servicios para la contratación de líneas.

## 8. RESPONSABILIDADES DE TELCEL

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

- a. Asegurar la operación y disponibilidad del servicio GVT powered by Círculo Corp en México incluyendo el servicio de Roaming Internacional sin costo en Estados Unidos y/o 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 GVT powered by Círculo Corp conforme a lo establecido en el presente documento. Poner a disposición 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 el Dispositivo GPS, así como recibir las alarmas que programe, de conformidad al plan contratado.
- e. El uso del servicio estando en Roaming Internacional (Estados Unidos y/o Canadá), 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 GVT powered by Círculo Corp 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.

## 9. 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]**

