

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO VIDEO A BORDO TECNOLOGISTIK 3D TRACKING

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

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO VIDEO A BORDO.

El servicio permite la ubicación de la Cámara GPS instalado en el vehículo indicado por el cliente, así como su proyección sobre un mapa digital en una interfaz Web (portal mediante el cual el cliente podrá saber la ubicación actual), utilizando un plan de datos de 10 GB contratado por el usuario sobre la red celular Telcel.

El servicio permite por medio de las cámaras que registren las incidencias generadas y que éstas sean consultadas en una interfaz web donde se brinden: alertas, reportes, etc.

Video a Bordo está diseñado para conocer el monitoreo del entorno que sucede tanto dentro como fuera de la cabina en un vehículo para que el administrador de la flota tome acciones en tiempo real a fin de alertar ante la posibilidad de algún siniestro que tenga el vehículo.

La ubicación de la cámara GPS instalada en el vehículo que el cliente elija, utiliza un plan de datos de 10 GB contratado por el usuario sobre la red celular Telcel y de ningún modo se utiliza para la ubicación de personas ni la recuperación de vehículos.

Cada ubicación o acción remota estará sujeta a que la cámara GPS instalada en el vehículo (i) cuente con carga de batería suficiente, (ii) cuente con una línea activa con el servicio Video a Bordo contratado para la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de Telcel, asegurando su operación en México incluyendo el servicio de Roaming sin costo en Estados Unidos y Canadá (servicio Sin Frontera), donde para estos dos países depende de la disponibilidad de la red y características de las cámaras compatibles requeridas 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").

El cliente dispondrá de un Contact Center Nacional de atención a clientes para atención a fallas, consultas y apoyo del servicio "Video a Bordo".

Telcel proveerá al cliente una clave de usuario y contraseña que le permitirán acceder a la interfaz Web y App del servicio Video a Bordo (el cuál es distinto al acceso del servicio GVT), mismo al que accederá como administrador de su compañía. Con ello accede a crear los tipos de perfiles requeridos con base en las necesidades de operación que tenga su empresa, como son: operador, mapas, reportes y mantenimiento, etc.; siendo su exclusiva responsabilidad el resguardo y uso de dichos accesos. Con estas credenciales accederá a la interfaz WEB y App del servicio para localizar y ejecutar diversas acciones sobre la cámara GPS instalada en el vehículo, a partir de ese momento el cliente es responsable por el uso de la interfaz Web y App, debiendo realizar el cambio inmediato de su contraseña, así como el resguardo de esta.

El servicio de Video a Bordo se presta de acuerdo con el alcance definido en la siguiente tabla:

FUNCIONALIDADES DISPONIBLES	Video a Bordo 3DT
Acceso a plataforma Portal WEB	✓
Generación y programación de rutas	✓



<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	✓
<b>Localización GPS (Autoreportes)</b>	
- En tiempo real desde la plataforma WEB por demanda - Automática cada 2 mins con vehículo ENCENDIDO <b>(No configurable por el cliente)</b> - Automática cada giro 35° con vehículo ENCENDIDO y en movimiento. <b>(No configurable por el cliente)</b> - Automática cada 15 minutos con vehículo apagado <b>(No configurable por el cliente)</b>	✓
Transmisión de video en tiempo real bajo demanda	✓
Histórico de posiciones y trayectorias realizadas (ilimitada)	✓
Histórico de almacenamiento de eventos de video en la <b>plataforma (hasta 5 GB)</b>	✓
Carpeta por vehículo para visualización de todos los eventos generados en cada viaje.	✓
Consulta y descarga de videos (1 minuto) desde plataforma almacenado en la memoria extraíble SD Card de la cámara JC400.	✓
<b>Capacidad de SD CARD: 128 GB</b>	
Mapas Mundiales (Google Maps)	✓
Creación de Geocercas y Puntos de interés	✓
Creación de Geocercas de ruta por recorrido realizado.	✓
Reproducción de viajes en 2D y 3D	✓
Módulo de reportes	✓
<b>Eventos de video de 20 segundos (10 segundos antes y 10 segundos después del cumplimiento de la regla de negocio)</b>	
Aceleración brusca	✓
Frenado brusco	✓
Curvas bruscas	✓
Exceso de velocidad	✓
Colisión	✓
Botón de pánico	✓
Movimiento o vibración estando estacionado (ignición apagada) (***)	✓



Alimentación externa desconectada	✓
Extraer memoria SD Card. (evento de video de 10 segundos posteriores a la alerta)	✓
Insertar memoria SD Card. (evento de video de 20 segundos posteriores a la alerta)	
<b>Módulo de ruteo</b>	
Despachador básico	✓
Despachador logístico	✓
<b>Mantenimiento Vehicular</b>	
Mantenimiento por odómetro/horas motor	✓
Detalles personalizados	✓
Interfaz API 1. Costo adicional por desarrollar el Web Service, dependiendo del levantamiento de la necesidad y alcance. -En casos especiales, aun incluido el API, el requerimiento del cliente será evaluado con su alcance ya que puede tener un costo adicional dependiendo de la complejidad del desarrollo. -En caso de requerir solo las credenciales de acceso para API, se entregan sin costo.	✓
Módulo de hábitos de conducción (**)	✓
Módulo de personalización de Lógica de eventos	✓
Capacidad de modificar la presentación grafica de cualquier dispositivo en la GUI en la interfaz WEB.	✓
DASHBOARD	✓
<b>Alertas (básicas y avanzadas)</b>	
Alertas de Botón de pánico	✓
Alertas de salidas/entradas de Geocercas	✓
Alerta de movimiento con motor apagado (**)	✓
Alerta por desconexión de batería principal (**)	✓
Alerta por eventos de hábitos de conducción (**)	✓
Alertas personalizadas con base a eventos de la cámara	✓
Gestión de alertas y notificaciones	✓
Calendario	✓
Alertas de actividad (**)	✓
Alertas de productividad	✓
Alertas de seguridad	✓
Alertas de despacho	✓
Alerta compuesta	✓
Alerta por exceso de velocidad (**)	✓
Alerta de exceso de velocidad con base en el límite permitido en los mapas de google	✓



Comandos	
Paro de motor - Inmovilizador (*)	✓
Servicios de centro de monitoreo	
Apoyo en caso de siniestro (robo o accidente)	✓
Envío de asistencia vial por petición del cliente (Ambulancia, Bomberos, Grúas)	✓
Envío de estadísticas sobre zonas con mayor índice delictivo	✓
Apoyo para creación de Geocercas y puntos de interés	✓
<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.	✓
Servicios de Atención a Clientes	
Capacitación y uso de la plataforma	✓
Seguimiento a instalaciones y servicios en campo	✓
Monitoreo de vehículos y empresas	✓
Administración de empresas	✓
Reporte de accesos a plataforma por usuario (bajo demanda)	✓
Informe de SMS	✓

\* 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 de la cámara a utilizar.

\*\*\* **Dependerá de la intensidad del movimiento/vibración/golpe externo para ser detectarlo y generar el evento de video. Cuando el vehículo se encuentra estacionado y permanece más de 15 segundos con la ignición apagada, la cámara JC400 detectará el movimiento/vibración/golpe y se genera un clip de video automático de 20 segundos. Sirve como evidencia ante impactos o actividades sospechosas mientras el vehículo está apagado, sin embargo, existe la posibilidad de NO generar el evento de video por las condiciones en que haya sucedido esta situación. Telcel y sus socios comerciales que proveen el servicio no son responsables y son exentos de cualquier responsabilidad derivada por esta situación en caso de que no sea generada la evidencia, debido a que en este tipo de incidentes depende de factores externos no controlables por la tecnología utilizada en la prestación del servicio.**

#### Notas:

- Las funcionalidades de la plataforma quedan limitadas dependiendo de las cámaras utilizadas y certificadas por Telcel para operar con el servicio de Video a Bordo.
- Es responsabilidad del cliente descargar los videos guardados en la SD Card de la cámara JC400 y del almacenamiento en la plataforma, ya que al llegar a los 5 GB la información se sobrescribe de lo más antiguo a lo más actual sin opción de recuperación.**



### 3. TELECOMANDOS.

**El uso de las funcionalidades y telecomandos del Servicio Video a Bordo son responsabilidad del cliente.**

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

Estas funciones dependen de lo que se instaló en el vehículo y dependen del equipamiento de este y de la cámara JC400 instalada.

#### a) PARO DE MOTOR

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

Las condiciones bajo las cuales se opera son:

- a) La persona responsable en la empresa y que lo solicite al Contact Center debe estar autorizada por el Representante Legal.
- b) Que la cámara JC400 se encuentre conectada a plataforma de Video a Bordo y reportando correctamente su ubicación, de acuerdo con la solicitud inicial realizada al Ejecutivo.

Su aplicación ocurre cuando el vehículo se encuentre totalmente detenido.

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

En caso de que el cliente solicite tener la funcionalidad de paro de motor desde la plataforma de Video a Bordo sin apoyo del Centro de Monitoreo Telcel a la cámara JC400 instalada en el vehículo, el cliente deberá firmar el documento de solicitud bajo el entendimiento de los riesgos y responsabilidades por uso de esta función.

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

#### b) BOTÓN DE PÁNICO

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



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

**Contactos:**

- Call Center 4448140020 o desde tu Telcel al \*855
- Celular 4441799327
- 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)
- [atencion\\_cliente@tecnologistik.com](mailto:atencion_cliente@tecnologistik.com), [auxatnclientes@tecnologistik.com](mailto:auxatnclientes@tecnologistik.com), [monitoreo2@tecnologistik.com](mailto:monitoreo2@tecnologistik.com)

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

**Caso 1. Alarma Real (Robo de vehículo):** Se procederá a ejecutar el protocolo de reacción, previa solicitud y autorización del cliente de manera escrita al iniciar.

**Caso 2. Falsa Alarma:** La alerta se procesará en la plataforma Video a Bordo con los comentarios del cliente, si el protocolo ya inició con las autoridades correspondientes, Tecnologistik no tiene manera de revertirlo, siendo responsabilidad del cliente ~~aut~~ con estas instancias para continuar o cancelar el protocolo asumiendo las acciones que esto conlleve.

### 3. CÁMARA SIN POSICIONAMIENTO

Cuando el área de Monitoreo identifica unidades sin posicionamiento en la plataforma Video a Bordo por más de 7 días, el proveedor del servicio notifica al cliente vía correo electrónico con la respuesta enlatada de no transmisión de datos.

El área de Monitoreo en un lapso de 30 días está en constante comunicación con el cliente notificándole vía correo electrónico el estatus sobre las unidades que dejaron de transmitir durante el periodo ya informado.

### 4. FUNCIONALIDADES

#### a) POSICIÓN DE VEHICULOS

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

#### b) TIEMPO DE AUTOREPORTE DE LA CÁMARA

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

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

### 5. FUNCIONES DEL CENTRO DE MONITOREO

#### a) MONITOREO PREVENTIVO

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

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

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

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

- i. Visita en sitio



- ii. Restablecimiento remoto de la cámara JC400

## **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 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 denuncia para contar con el apoyo de las autoridades, si no existe folio de pre denuncia, no se podrá continuar con el proceso de reacción. Esto con base en el protocolo de investigación del delito de robo de vehículo de la Procuraduría General de la República (PGR).
- d) El Centro de Monitoreo verifica datos con el cliente como: Marca, Modelo, Año, Color, Placas, VIN (Número de Identificación Vehicular), Número de Motor, descripción detallada del evento, nombre del operador y calles donde sucedió el robo. Para camiones de carga: El tipo de mercancía contenida en el vehículo.
- e) Una vez terminada la llamada con el cliente, el Centro de Monitoreo se encarga de solicitar el operativo con las autoridades correspondientes a nivel Federal, Estatal o Municipal según el área geográfica en donde se encuentre posicionando el vehículo en plataforma.
- f) Para una pronta recuperación, el Centro de Monitoreo validará que el vehículo se encuentre reportando en tiempo y forma en plataforma y con base en la información registrada, procederá al bloqueo de motor, (a menos que el GPS se encuentre funcionando) inmediatamente, siempre y cuando el vehículo esté a 0 Km/h, esto con previa autorización del cliente o responsable del vehículo en la empresa
- g) 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/ Tecnologistik no son responsables de la recuperación del vehículo por parte de las autoridades competentes, ni de daños, o faltantes en la misma y/o la mercancía; De la misma manera Telcel/Tecnologistik no son responsables de las acciones llevadas a cabo por las autoridades durante cualquier operativo realizado con fines de recuperación del vehículo o de la mercancía por lo que se deslinda de cualquier afectación a los bienes y pérdida generada 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.

## **MEDIOS DE CONTACTO CENTRO DE MONITOREO**

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

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





## Notas:

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

## Atención a clientes durante Emergencias

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

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

## 6. INSTALACIÓN Y SERVICIOS EN CAMPO

La instalación se refiere al montaje por primera vez de la cámara en el vehículo, una vez contratado el servicio Video a Bordo.

Los servicios en Campo son todos aquellos servicios subsecuentes a la instalación de la cámara, tales como: reinstalación, revisión, desinstalación y/o reubicación de la cámara en el vehículo definido por el cliente, el cual debe estar en óptimas condiciones mecánicas y eléctricas para realizar los servicios correspondientes.

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

Tecnologistik será encargado para realizar cualquier servicio de adecuación, instalación, revisión, de cámaras.

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

El canal de soporte de primera mano se puede realizar dentro de la herramienta de rastreo para que el usuario no salga de su entorno de trabajo generando un ticket de atención dentro de plataforma y canalizar su tema a nuestro personal que se encuentra las 24 horas o en su defecto al correo de atención a clientes de Tecnologistik ([atencion\\_cliente@tecnologistik.com](mailto:atencion_cliente@tecnologistik.com), [auxatnclientes@tecnologistik.com](mailto:auxatnclientes@tecnologistik.com), [monitoreo2@tecnologistik.com](mailto:monitoreo2@tecnologistik.com)) que por ende se cuenta con un sistema de gestión que al momento de canalizarlo se genera un ticket de atención para el seguimiento posterior o cualquier escalación al personal, cada tema que se genera cumple con los SLA's requeridos en minutos de tiempo de atención.

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

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





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

## 7. VISITA EN FALSO

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

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

1. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y Tecnologistik y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado (quién obligatoriamente debe estar presente), informa que el (los) vehículo(s) previsto(s) para el(los) servicio(s) en campo no se encuentra en la dirección mencionada.
2. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y Tecnologistik y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado, presenta el (los) vehículo(s) previsto(s) para el(los) servicio(s) en campo sin condiciones para efectuarlo: sin batería, con problemas eléctricos o mecánicos que comprometan las funcionalidades de la cámara en cualquiera de sus pruebas, vehículo siniestrado (con reparaciones mayores), vehículo(s) en sótano, centros comerciales, talleres o en vías públicas, sin llaves, sin combustible.
3. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y Tecnologistik y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado, informa que no cuenta con el kit(s) de instalación completo: cámara, tarjeta SIM y/o accesorios.
4. El Cliente cancela la cita previamente acordada a Telcel o Tecnologistik en menos de veinticuatro (24) horas hábiles del horario solicitado por el Cliente.
5. Si el Cliente no presenta el (los) vehículo(s) al técnico cuando este se encuentre en sitio en un lapso máximo de 1 hora posterior a la cita acordada o si no se facilita el acceso del técnico a las instalaciones del Cliente en un lapso mayor a 1 hora posterior a la cita acordada previamente.
6. Para el caso de una Validación Técnica, cuando el técnico estando en la dirección acordada no se encuentra(n) la(s) persona(s) encargadas.
7. Si el técnico está en la ubicación y encuentra las instalaciones cerradas y sin personal que lo atienda en un máximo de 1 hora posterior a la cita acordada.
8. Cuando ya está instalada la cámara y se acude a una segunda Instalación de accesorios, si procede como una visita para instalar accesorio faltante y el cliente no cuenta con estos insumos al momento de la visita, el cobro de ésta será igual al de una instalación (básica).

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

### Consideraciones:

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



## 8. COBERTURA DE INSTALACIONES (LOCAL Y FORÁNEA).

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

- La cobertura local aplica en los servicios que se encuentran dentro de nuestra cobertura y dependen de la dirección asignada para su servicio, si este llegara a cambiar se revisará y se validará si cuenta con algún costo de instalación foránea.
- Una vez confirmada por el Cliente la dirección de asistencia de servicios dentro de la cobertura definida y, por motivos ajenos a Telcel, la dirección debe cambiar cuando el técnico se encuentre en sitio o previo al servicio, ésta última dirección se reevaluará para definir si están en posición de continuar con la instalación en ese momento o si tendrá que re agendarse y se afectará el cobro del servicio de acuerdo con el mapa de cobertura local vigente.
- El mapa de cobertura vigente determinará el cobro del servicio.

## 9. TABLA DE SERVICIOS EN CAMPO

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

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

### NOTAS:

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



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

Condiciones Comerciales de servicios en campo:

- Los precios pueden variar:
  - De acuerdo con las condiciones físicas y mecánicas detectadas durante el levantamiento de instalación, los cuales conlleven a un incremento en tiempo de instalación o insumos necesarios.
  - Por volumen.
  - En caso de solicitar la instalación de accesorios diferentes a los descritos en la presente propuesta.
- Los precios incluyen mano de obra e insumos para la instalación.
- Los precios no incluyen los accesorios. La adquisición de los accesorios adicionales es responsabilidad del Cliente, así como su entrega para la instalación.
- Precios no incluyen IVA.
- Precios son expresados en moneda nacional.
- Las ciudades descritas a continuación no aplican un costo de viático, considerando un trayecto desde el centro de la ciudad y hasta 1.5 hora de tiempo hasta el punto donde se realizará el servicio.
- Si el traslado al servicio toma más tiempo del estipulado (1.5 hora) o existe algún evento que cubrir (casetas, combustible, noches de hotel, tabulador de comidas.), entonces será considerado fuera de cobertura y aplicarán viáticos bajo previa cotización proporcionada por Tecnologistik y aceptación del Cliente.
- Los servicios en campo agendados en la Ciudad de México y zona metropolitana no representan costos adicionales de viáticos, únicamente si es agendado con 48 hrs. de anticipación de lo contrario se definirán costos de acuerdo con los puntos 1,2 y 3.

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

Región	Estado	Ciudad	Cámara
R1	Baja California	Mexicali	SI
		Tijuana	SI
		Rosarito	
	Baja California Sur	La Paz	
		Cabo San Lucas	
		Ensenada	
		San José del cabo	
R2	Sinaloa	Culiacán	SI
		Los Mochis	
		Mazatlán	
	Sonora	Hermosillo	SI
		Nogales	
		Agua Prieta	
		Cd. Obregón	
		Magdalena	
		Navojoa	
		Chihuahua	



R3	Chihuahua	Nuevo Casas Grandes	SI
		Ciudad Cuauhtémoc	
		Delicias	
		Parral	
		Ciudad Juárez	
	Durango	Durango	SI
Gomez Palacios			
Coahuila	Torreón	SI	
R4	Coahuila	Saltillo	SI
		Monclova	
		Piedras Negras	
	Nuevo León	Apodaca	SI
		Guadalupe	
		San Pedro Garza Garcia	
		Monterrey	
	Tamaulipas	Nuevo Laredo	SI
Cd. Victoria			
Reynosa			
R5		Matamoros	
		Tampico	
		Cd Mante	
	Michoacán	Morelia	SI
		Lázaro Cárdenas	
		La piedad	
		Uruapan	
	Jalisco	Guadalajara	SI
		Puerto Vallarta	
		San Pedro Tlaquepaque	
		Zapopan	
		Autlán de Navarro	
		Cd. Guzmán	
	Tonalá		
	Nayarit	Tepic	SI
	Colima	Colima	SI
R6	S.L.P.	San Luis Potosí	SI
		Pozos	
		Villa de Reyes	SI
		Cd. Valles	
		Soledad de Graciano Sanchez	SI
		Santa Maria del Rio	
		Rio Verde	
		Mexquitic	
	Querétaro	Santiago de Querétaro	SI
		Corregidora	
		El Márquez	
		San Juan del Rio	
	Aguascalientes	Aguascalientes	SI
	Guanajuato	Irapuato	SI
		Guanajuato	
Celaya			
Silao			
León			
Zacatecas	Zacatecas	SI	
	Oaxaca		



	<b>R7</b>	<b>Oaxaca</b>	Tehuantepec	SI
		<b>Puebla</b>	Puebla	SI
			San Pedro Cholula	
			Santorum	
			San Andrés Cholula	
			Cuautlancingo	
			Huejotzingo	
		<b>Tlaxcala</b>	Tlaxcala	SI
		<b>Guerrero</b>	Acapulco	SI
			Chilpancingo	
	<b>R8</b>	<b>Veracruz</b>	Veracruz	SI
			Boca del Rio	
			Córdoba	
			Costa de Oro	
			Coatzacoalcos	
			Xalapa	
			Orizaba	
			Poza Rica	
			Campeche	
		<b>Campeche</b>	Ciudad del Carmen	SI
		<b>Chiapas</b>	Tuxtla Gutiérrez	SI
			Tapachula	
		<b>Tabasco</b>	Villahermosa	SI
		<b>Yucatán</b>	Mérida	SI
		<b>Quintana Roo</b>	Cancún	SI
	<b>R9</b>	<b>CDMX</b>	CDMX-Área Metropolitana	SI
		<b>Morelos</b>	Cuernavaca	SI
		<b>Estado de México</b>	Cuautitlán Izcalli	SI
			Nezahualcóyotl	SI
			Naucalpan	SI
			Chalco	SI
			Ecatepec	SI
			Nicolas Romero	SI
			Toluca	SI
			Metepec	SI
			Tecámac	SI

## 10. 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 del vehículo lo permitan, el técnico al asistir a sitio evaluará la seguridad para ingresar y manipular la cámara que se encuentra en la unidad, así mismo evaluará las condiciones en las que se encuentra la unidad para determinar si procede o no el servicio.
3. Lo(s) vehículo(es) debe(n) estar un espacio designado para las actividades y con vistas al cielo.
4. Por cada vehículo a instalar o a realizar un servicio de campo se requiere un tiempo de 1 hora 30 minutos para instalación básica (Instalación de la cámara, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios, tiempo en el cual el vehículo no puede moverse del sitio hasta ser liberada por el técnico.
5. Debe encontrarse la persona responsable asignada por parte del Cliente para mover el o los vehículos(s) en caso de ser necesario.



6. El área de trabajo debe cumplir con medidas de seguridad como extinguidores, no debe haber trabajos de soldadura, herrería o fuentes inflamables cerca del área de instalación y debe estar iluminada.

## 11. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA SERVICIOS EN CAMPO.

Telcel:

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

1. Los horarios de Coordinación son de lunes a viernes de 09:00 am – 19:00 pm y sábados de 9:00 am -14:00 pm.
2. Cuando se coordine el servicio en campo, tanto el cliente como el técnico instalador cuentan con tiempo de tolerancia de 30 minutos posterior a la hora acordada, como máximo se tendrá 30 minutos adicionales, llegando así a un máximo total de 60 minutos. Al pasar de estos 30 minutos adicionales el servicio se considerará como visita en falso. (el servicio en esta condición generará costos que será imputable al Cliente o Tecnologistik según corresponda).
3. La instalación inicial y/o servicios en campo de la cámara podrán realizarse en cualquier lugar definido por el Cliente dentro del territorio nacional, siempre y cuando existan las condiciones propicias para llevar a cabo esta actividad. (Ver sección 10 Condiciones óptimas para Instalación y servicios en campo).
4. Un técnico puede realizar hasta 12 instalaciones de cámara por día, en caso de requerir un número mayor de ~~visitas~~ las indicadas o de no contar con las condiciones óptimas para realizar la instalación, aplicará pernocta lo que genera costos adicionales a la instalación, aplica en negociaciones especiales.
5. Se realizará la instalación de la cámara en el lugar indicado por el cliente, si se requiere privacidad en el servicio, tendrá que ser en un lugar exclusivo otorgado por el cliente en donde sólo el técnico y la persona asignada por el cliente puedan estar realizando el servicio.
6. La instalación del botón de pánico, corte de motor y la cámara se realizará de acuerdo con el manual de instalaciones vigente, en el cual se indica la ubicación de la cámara 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.
7. El Tiempo de instalación es de 1 hora 30 minutos para instalación básica (Instalación de la cámara, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios. aproximadamente.  
*El tiempo de servicio puede variar dependiendo de:*
  - a) Tipo de vehículo.
  - b) Condiciones eléctrico-mecánicas del vehículo.
  - c) Zona de trabajo no apta para que el técnico realice el servicio.
  - d) Condiciones climatológicas.
  - e) Variantes administrativas en líneas telefónicas del servicio.
  - f) Accesorios adicionales contratados.
  - g) Disponibilidad de Accesorios adicionales contratados.
  - h) Cambios de dirección de último momento.
  - i) Disponibilidad de vehículos, 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) Disponibilidad de vehículos.
  - k) Configuración inicial de la cámara (plantilla configurada en la cámara).
  - l) Recepción del vehículo por parte del Cliente y/o responsable.
8. Se debe contar con los vehículos a realizar el servicio en sitio y deben contar con llaves, combustible, una persona que pueda mover los vehículos y verifique que el vehículo se entrega en las mismas condiciones en que fueron recibidos. Si los vehículos no se encuentran en estas condiciones no se podrán realizar los servicios y se tendrá que reagendar.



9. No se puede instalar la cámara en vehículos sin batería, con problemas eléctricos o mecánicos que comprometan las funcionalidades de la cámara en cualquiera de sus pruebas: en vehículos siniestrados el técnico al llegar a sitio evalúa las condiciones en las que se encuentra el vehículo para determinar si es seguro o no realizar el servicio requerido, le marcará al coordinador de servicio el cual contactará al cliente vía telefónica para informarle de lo encontrado en el sitio (vehículo siniestrado, vehículo(s) en sótano, centros comerciales o en vías públicas, sin llaves, sin combustible).
10. 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.

Tecnologistik:

1. Tecnologistik coordinará con el Cliente el lugar, fecha y horario para realizar la instalación inicial de la cámara en el vehículo que el Cliente designe con base en la agenda.
2. Se deberá hacer un levantamiento técnico a nivel verificación de las características eléctricas y técnicas por parte de Tecnologistik (Técnico instalador) previo a todas las instalaciones que contengan características eléctricas especiales para determinar si se tienen las condiciones óptimas para la instalación de la cámara. Posterior al levantamiento se determinará el tiempo, materiales y condiciones implicadas en la instalación.
3. La instalación y servicios en campo sólo podrán ser solicitados por las personas designadas por el Cliente en el Formato de Autorización del Administrador de la Cuenta y adendum.
4. 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 sobre los daños ocasionados al vehículo y la cámara, esto deberá expresarlo y aceptarlo por escrito.
5. Sólo se realizarán instalaciones con marcas y modelos de cámaras autorizadas por Telcel, homologadas e integradas en la red de Telcel e integrados en la plataforma de Video a Bordo de acuerdo con la liberación realizada por las áreas comerciales.
6. Si el cliente cuenta con cámaras no homologadas y autorizadas por Telcel y desea realizar instalación/ o migración deberá enviar una carta firmada a su Ejecutivo de Cuenta y plataforma donde se responsabiliza por el uso de estos.
7. Sólo se instalarán cámaras con las SIM Cards provistas por Telcel para tal efecto. Se realizará la instalación de la cámara cuando se haya activado la línea con el servicio de Video a Bordo.
8. 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 y aceptando que recibió el servicio funcionando correctamente.
9. En caso de que no se encuentre en sitio la persona autorizada por el Cliente al término del servicio para firmar la orden de servicio, el servicio se tomará como aceptado y de conformidad la recepción de las condiciones del vehículo e instalación de accesorios. En este caso, el técnico debe colocar en las observaciones de la Orden de Servicio que no hubo personal que firmara. En este caso, el técnico debe informarlo a su coordinador de instalaciones para registrar el evento y notificar al ejecutivo que atiende al Cliente.
10. Todos los Servicios en Campo que solicite el Cliente se realizarán con costo adicional, exceptuando la reparación de fallas que se encuentren dentro de los términos acordados en las garantías del servicio.
11. No se realizarán Servicios en Campo si el Cliente presenta adeudos relacionados con el Servicio de Video a Bordo o con otros Servicios en Campo, previamente validado por el ejecutivo de cuenta que atiende al Cliente.
12. Al contratar uno o más Servicios en Campo, se toman como servicios locales sólo los que estén dentro del área delimitada como cobertura local.





13. Para los vehículos de último modelo o bien que cuenten con garantía extendida por parte de su fabricante y/o agencia de servicio, es necesario que el Cliente consulte con la agencia la colocación de la cámara y accesorios como; paro de motor y/o de accesorios, previa a la contratación del servicio de sensores adicionales. Ya que la conexión en el vehículo en algunas agencias lo interpretan como una afectación a la garantía. Sí el Cliente acepta la instalación de la cámara (paro de motor, botón de pánico, ubicación y/o accesorios), da por entendido que puede verse afectada su garantía y da por aceptada esta condición.
14. El técnico que asiste a realizar el servicio en campo requerido por el cliente no está facultado para realizar servicios de instalaciones de alarmas, audio, video, cámaras o accesorios que no corresponden al servicio Video a Bordo. Por lo anterior mencionado queda prohibido solicitar al instalador realizar acciones de desinstalación de soluciones externas al servicio Video a Bordo. Es importante saber que en caso de que se registre alguna falla en la unidad derivada de la instalación – desinstalación de un accesorio ajeno al servicio Video a Bordo con 3DT, ni Telcel ni Tecnologistik se harán responsables por los daños ocasionados.
15. Si el cliente ya tiene instalada una cámara o accesorios, y por algún motivo decide migrarse al servicio Video a Bordo o bien si ya tiene instalado una cámara o accesorios de Telcel. Y si su proveedor de servicios asiste a realizar una desinstalación de la cámara y/o accesorios e intencionalmente o no intencionalmente desconecta el cableado de la instalación del servicio Video a Bordo, el servicio se verá afectado y se considera una manipulación, quedará fuera de garantía y se procede al cobro del servicio en campo.
16. 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 de la cámara para evitar obtener errores en la computadora del vehículo al momento de instalar y dejar en funcionamiento la cámara.
17. Tecnologistik y Telcel no se hacen responsables por las pérdidas parciales, totales o daños que sufran las pertenencias u objetos de valor. Al olvidarlos o dejarlos en la unidad al momento de firmar la orden de servicio, Tecnologistik y Telcel se deslindan de cualquier responsabilidad en campo.
18. Para el caso de vehículo(s) siniestrado(s) se procederá al servicio siempre y cuando las condiciones de lo(s) mismo(s) lo permitan.
19. El lugar donde se realizará la instalación deberá contar con cobertura de red móvil (Telcel 3G o mejor).
20. Se debe contar con las llaves de cada vehículo.
21. Lo(s) vehículo(s) debe(n) estar en un espacio designado para las actividades y con vistas al cielo.
22. 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 de la cámara, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios, tiempo en el cual el vehículo no puede moverse del sitio hasta ser liberado por el técnico.
23. Los tiempos para instalación de unidades con telemetría se requiere de 2 a 3 horas como máximo.
24. Debe estar presente la persona responsable asignada por parte del Cliente para mover el o los vehículos(s) en caso de ser necesario.

## 12. AUTOINSTALACIÓN DE LA CAMARA

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

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



**Importante:**

- a. Una vez terminada la instalación o servicio realizado, la persona responsable de ésta debe comunicarse al área de Soporte Técnico para cargar la plantilla correspondiente, posterior a ello comunicarse a validaciones GPS para confirmar el correcto funcionamiento de la cámara y su localización, con el objetivo de corroborar la correcta operación del servicio Video a Bordo, dichas pruebas son forzosas para cerciorar la correcta operación de la cámara a través de Tecnologistik.
- b. Telcel y Tecnologistik no se responsabilizan de daños causados en las cámaras, Sims, vehículos (Mecánica y eléctricamente) que fueran causados por el instalador que contrató el cliente para realizar sus servicios.
- c. Telcel y Tecnologistik no se responsabilizan de realizar pagos a instaladores por servicios de Auto instalación.
- d. El instalador que designe el cliente para realizar sus servicios de auto instalación deberá contar con los conocimientos requeridos o recomendados por Tecnologistik.
- e. Cuando el cliente autogestione la instalación de sus cámaras, debe sujetarse a las recomendaciones de instalación definidas por el proveedor de la solución y asume la responsabilidad de los posibles daños generados a la cámara durante la instalación que determinen la pérdida de garantía del mismo.

**Conocimientos recomendados:**

1. Conocimiento sobre las unidades donde se van a instalar las cámaras.
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 la cámara, alarmas automotrices y cámaras.
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) cámara (s)

- Soporte técnico
  - Call Center 4448140020 o desde tu Telcel al \*855
  - Celular 4441799327
  - 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)
  - [soporte\\_tecnico@tecnologistik.com](mailto:soporte_tecnico@tecnologistik.com)
- Validaciones
  - Call Center 4448140020 o desde tu Telcel al \*855
  - Celular 4441799327
  - 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 100 (Monitoreo)

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

### **13. GARANTÍAS**

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



La garantía de la cámara se ajustará a los términos y condiciones de la garantía provista por el fabricante de dicho dispositivo y la misma estará vigente a partir de lo que ocurra primero entre la instalación o entrega de la cámara y la facturación de esta.

El Cliente acepta y reconoce que Telcel no otorga garantía alguna respecto a las cámaras no provistas por Telcel.

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

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

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

Cuando estos daños no sean reportados de inmediato por el cliente al área de Contact Center del servicio Video a Bordo o donde adicionalmente exista manipulación por personal distinto al autorizado por Tecnologistik o 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 Tecnologistik.

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

Causas de pérdida de garantía.

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

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

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

Si durante la vigencia del plazo contratado del servicio Video a Bordo, la cámara deja de reportar, Tecnologistik realizará acciones correctivas vía remota para reactivar el servicio, de no ser exitosas, el técnico instalador certificado acudirá al sitio donde se encuentre el vehículo del cliente para realizar la revisión física de la cámara, si después de realizar las pruebas de validación correspondientes dictamina que la debe ser retirado e ingresado a un Centro de Atención Telcel y si el cliente se opone a la desinstalación de éste, está aceptando: (i) La cámara no va a reportar y no visualizará su unidad en la plataforma de Video a Bordo. (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 de la cámara, se generará una segunda visita con costo para el cliente.

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



#### 14. 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 de la cámara conforme al procedimiento que le sea indicado por Telcel al momento de la contratación del Servicio.
- b. Mantener al corriente los pagos por uso de la línea y servicio de Video a Bordo.
- c. En caso de robo o extravío del vehículo, notificar y dar seguimiento con las autoridades competentes para los fines que así considere convenientes.
- d. En caso de que el Cliente transmita los derechos de propiedad de una cámara o de un vehículo que tenga una cámara, deberá avisar a su Ejecutivo en caso de que haya realizado el cambio por algún otro medio.
- e. El Cliente deberá de dar seguimiento por correo electrónico a los reportes levantados para su servicio, si no hay respuesta del Cliente después de 10 días hábiles, Tecnologistik cerrará el seguimiento. Si posterior al cierre el Cliente requiere retomar el seguimiento, deberá contactar a su agente asignado de Tecnologistik, el cual dará seguimiento a través de un nuevo reporte (correo electrónico).
- f. En caso de que las líneas del servicio de Video a Bordo se cancelen por cualquier motivo, el servicio se desactivará en plataforma GVT y el proveedor Tecnologistik realizará la baja de éstas, por lo cual el servicio dejará de operar de forma definitiva y también se eliminará de esta el histórico de la información utilizada para la generación de cualquier reporte de sus unidades.
- g. Si por solicitud expresa y escrita, el Cliente desea volver a contratar el servicio Video a Bordo, primeramente, deberá revisar con su Ejecutivo de Cuenta el estatus de las líneas para solicitar nuevamente el servicio considerándose como un cliente nuevo para el servicio.
- h. Bajo este entendido, el cliente, a través de su Ejecutivo de Cuenta deberá enviar a Tecnologistik el formato de Alta con la información necesaria para que el proveedor registre nuevamente la empresa en los sistemas del servicio Video a Bordo.
- i. Telcel, al proveer el Servicio no recaba datos personales asociados a una persona física identificada o identificable, la información empleada se refiere únicamente a datos e información concerniente a personas morales, incluyendo datos de representantes de estas últimas cuyo tratamiento está excluido de la aplicación de la normatividad de datos personales aplicable.
- j. Es responsabilidad del cliente descargar los videos guardados en la SD Card de la cámara JC400 y del almacenamiento en la plataforma, ya que al llegar a los 5 GB la información se sobrescribe de lo más antiguo a lo más actual sin opción de recuperación.

NOTA: El contrato del servicio de Video a Bordo, es independiente al contrato de prestación de servicios para la contratación de líneas.

#### 15. RESPONSABILIDADES DE TELCEL

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

- a. Proporcionar la operación y disponibilidad del servicio Video a Bordo en México incluyendo el servicio de Roaming Internacional sin costo en México, Estados Unidos y Canadá (servicio sin frontera), donde el servicio depende de la disponibilidad tecnológica de la red y características requeridas de las cámaras compatibles para su funcionamiento fuera de México.
- b. Prestar el Servicio Video a Bordo conforme a lo establecido en el presente documento. Poner a disposición del Contact Center para dudas y solicitud de instalación del servicio.



- c. Disponer de una red de técnicos capacitados para atención de instalaciones de las cámaras 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 instalada la cámara, así como recibir las alarmas que programe, de conformidad al plan contratado.
- e. El uso del servicio estando en Roaming Internacional (Estados Unidos, Canadá, Guatemala y Belice), dependerá de la tecnología que el operador en el país visitado tenga disponible; así como de las características técnicas y compatibilidad de las cámaras con la red del operador en el extranjero. Es total responsabilidad del cliente actualizar, si así se requiere, la versión de SIM y la cámara con tecnología compatible con otras redes para utilizar el servicio fuera del Territorio Nacional.
- f. Brindar una SIM compatible con el servicio Video a bordo, Corporativo M2M V1.1 TU y V2.0 (Telemetría unificada) IoT Uso Rudo. El uso de cualquier otra versión de SIM distinta a las indicadas puede afectar el funcionamiento del servicio. La versión 2.0 implementa una mejora para la funcionalidad VoLTE, no es que la versión 1.1 no lo soporte, sin embargo, como buena práctica administrativa el contador de la versión aumenta para marcar la diferencia evolutiva. La recomendación es que para nuevas instalaciones de Video a Bordo se conecte una SIM con la última versión del P.E. M2M liberada, sin embargo, ambas versiones (1.1 y 2.0) son válidas.
- g. Adoptar las medidas y controles de seguridad para la protección de la información del Cliente cuando esta se encuentre bajo su control.

Las personas físicas con actividad empresarial solo pueden activar el plan en plazo libre. Las personas morales tendrán la elección de contratar el plan en plazo libre o forzoso.

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

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

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

## **16. 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]**

