

Estos Términos y Condiciones regulan los servicios de Rastreo y Administración de Flotas que **COMSATEL PERU S.A.C.** ponen a disposición de los usuarios.

**COMSATEL PERÚ S.A.C.** en adelante **COMSATEL** se reservan el derecho de modificar el contenido y alcance de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y según lo considere necesario. **EL CLIENTE** estará obligado a sujetarse a dichas modificaciones, una vez que éstas entren en vigor. En consecuencia, recomendamos a **CLIENTE** revisar periódicamente las modificaciones efectuadas al presente documento, que las podrá encontrar en nuestra página web [www.comsatel.com.pe](http://www.comsatel.com.pe), en el segmento de Legales, Términos y Condiciones.

Nuestros servicios están dirigidos exclusivamente a personas jurídicas o naturales residentes en la República del Perú. Los Usuarios residentes o domiciliados en otros países que deseen acceder y utilizar nuestros servicios, lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad, por lo que deberán asegurarse de que dichos accesos y/o usos cumplen con la legislación aplicable en su país y que los adquieren mediante un distribuidor autorizado.

Al acceder y utilizar nuestros servicios, supone que el usuario reconoce que ha leído, aceptado y consentido sin reservas de los presentes Términos y Condiciones de Uso, y se obliga a cumplir con los mismos.

## **1. EQUIPOS, DISPOSITIVOS Y ACCESORIOS**

**COMSATEL** ofrece a **EL CLIENTE**, dispositivos de rastreo, accesorios de telemetría y otros equipos o accesorios relacionados. Los equipos que cuentan con módulos de comunicación se encuentran debidamente homologados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Los dispositivos de rastreo se basan en la tecnología GNSS (Global Navigation Satellite System) que permiten el rastreo y/o ubicación del dispositivo en cualquier momento, siempre que se encuentren al aire libre dentro de la cobertura de los satélites de posicionamiento de la tecnología GNSS utilizada y dentro del área de cobertura de comunicación inalámbrica que se utilice para establecer la comunicación entre los dispositivos de rastreo y los servidores de posiciones de **COMSATEL**.

Los dispositivos de rastreo cuentan con un receptor GNSS y un modem de comunicación inalámbrica. El receptor GNSS le permite registrar su ubicación (latitud y longitud) a intervalos regulares mientras que se encuentren bajo cobertura y alcance de la red de satélites utilizada. El modem de comunicación inalámbrica le permite transmitir la ubicación registrada e información adicional que obtenga el dispositivo de acuerdo a una lógica y/o frecuencia de transmisión determinada.

Por lo general los dispositivos se encuentran configurados para transmitir de acuerdo a lo siguiente:

1. Cuando se encuentran instalados en un vehículo y este se encuentra encendido, los dispositivos enviarán información cada minuto más cada giro mayor a 80°.
2. Cuando se encuentran instalados en un vehículo y este se encuentra apagado, los dispositivos enviarán información cada 30 minutos.
3. Cuando son dispositivos portátiles enviarán información cada minuto cuando se encuentren en movimiento y cada 30 minutos cuando estén detenidos.

La configuración de transmisión de los dispositivos podría modificarse de mutuo acuerdo con **EL CLIENTE** para atender necesidades específicas. La mayor frecuencia de transmisión podría implicar una modificación en las tarifas de servicio, como consecuencia de un mayor tráfico de información y de uso de plan de datos.

La comunicación inalámbrica utilizada dependerá del modelo de equipos y estará sujeta a la cobertura de la red utilizada. En las cotizaciones y propuestas comerciales se especificarán la red de comunicación y portadora utilizada para los equipos que comercializa **COMSATEL**. Esta información también puede ser consultada al área de servicio al cliente de **COMSATEL**.

Las características técnicas y funcionamiento de los dispositivos de rastreo pueden variar en base a la marca, modelo y año de adquisición. En el caso de dispositivos instalados, el funcionamiento podría variar en base al tipo de alimentación de energía y de instalación. Algunos modelos de dispositivos permiten la instalación de accesorios de diversos tipos que pueden habilitar más funcionalidades o permitirán obtener información adicional. La información de los accesorios disponibles y costos puede ser consultada al área de ventas de **COMSATEL**.

Los dispositivos de rastreo y accesorios tienen un **tiempo de vida estimado de 3 años**. Durante el tiempo de vida existirá un desgaste natural de sus componentes pudiendo afectar los tiempos de duración de batería. Pasado dicho tiempo de vida, debido al avance tecnológico y uso continuo de los equipos, éstos se consideran tecnológicamente obsoletos y pueden presentar problemas en su funcionamiento. **EL CLIENTE** es responsable de coordinar con **COMSATEL** la reposición de los equipos, los cuales estarán sujetos a un costo.

Los equipos contarán con un (1) año de garantía desde la fecha de la primera instalación original o entrega al cliente y esta se aplicará solo sobre defectos de fabricación.

Los accesorios y otros componentes contarán con seis (6) meses de garantía desde la fecha de la primera instalación original o entrega al cliente y esta se aplicará solo sobre defectos de fabricación.

## **2. LOS SERVICIOS**

**COMSATEL** ofrece los servicios de rastreo a distancia y un sistema de administración y gestión de flotas y de equipos de rastreo, a través del acceso al software web denominado "CLocator" o aplicativos (apps) para teléfonos inteligentes asociados al servicio, los mismos que son, de propiedad de **COMSATEL**. **EL SERVICIO** tiene distintos perfiles con características, funcionalidades y tarifas distintas.

Asimismo, se brinda opcionalmente el servicio de localización para la recuperación de vehículos, activos y mercaderías, servicio que se realizará en coordinación con la autoridad competente, siempre y cuando dichos vehículos cuenten con un dispositivo de rastreo con servicio activo de **COMSATEL** y hayan sido objeto de robo o hurto.

**EL SERVICIO** incluye el apoyo técnico y/o administrativo necesario para una eficiente prestación del mismo. **EL SERVICIO** se brinda por cada dispositivo rastreado cumpliéndose los términos y condiciones indicados en este documento por cada unidad que sea asociada y se encuentre activa en el Software CLocator o aplicativos (apps) asociados al **SERVICIO**.

**COMSATEL** también ofrece, el **SERVICIO Security Flotas**, que es un servicio orientado a la recuperación de vehículos de alto riesgo, dicho servicio no tiene acceso al software web denominado "CLocator" o aplicativos (apps) asociados y se recomienda su uso como un segundo dispositivo/servicio contingente.

En adelante, lo descrito anteriormente se denominará como **EL SERVICIO**, el detalle de los servicios contratados se especificará en las facturas y constancias de servicio emitidas por **COMSATEL**.

**EL SERVICIO** no incluye la entrega de información de ubicación de los dispositivos de rastreo y/o vehículos y/o activos de manera telefónica o presencial. Para esto **COMSATEL** brinda a **EL CLIENTE** al menos un usuario para el acceso al software CLocator o aplicativos (app) asociados.

### **2.2. SERVICIO DE TRANSMISIÓN A SUTRAN**

El D.S. N° 016-2017-MTC y el D.S. N° 017-2009-MTC) establecen que tanto los vehículos destinados al transporte de materiales y residuos peligrosos como *los vehículos que se destinen al servicio de transporte terrestre de mercancías* deben contar con un sistema de control y monitoreo inalámbrico que transmita la información en forma permanente del vehículo a la **SUTRAN**. A efectos de cumplir con la referida obligación, **EL CLIENTE** podrá realizar dicha transmisión a la **SUTRAN** a través de **COMSATEL**. En caso **EL CLIENTE** desee acceder a este servicio, deberá activarlo por sí mismo mediante el acceso al casillero correspondiente denominado "activación servicio de transmisión SUTRAN" en la **plataforma web y/o aplicación de COMSATEL**. Se deja constancia que la activación o desactivación de este servicio es responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE**.

Este servicio también está sujeto a las condiciones de cobertura conforme a lo detallado en el numeral 1 del presente documento, por lo que, **COMSATEL** no se responsabiliza, bajo ninguna circunstancia por los eventuales cortes en la prestación del servicio de transmisión a **SUTRAN** que puedan surgir como consecuencia de la falta de cobertura de comunicación, caída de señal o de falta de capacidad de celdas en determinadas zonas del país, o generados por ventanas de mantenimiento o por deficiente señal provista por la empresa de comunicación inalámbrica, por ser caso fortuito o causas de fuerza mayor, ajenas a su voluntad y/o a su obligación contractual. Consecuentemente, **COMSATEL** tampoco será responsable en caso de que se le sancione a **EL CLIENTE** con una multa por la no transmisión de la información a **SUTRAN** debido a fallas en la cobertura de comunicación, caída de señal o de falta de capacidad de celdas en

determinadas zonas del país, o generados por ventanas de mantenimiento o por deficiente señal provista por la empresa de comunicación inalámbrica.

Asimismo, este servicio está sujeto a que **EL CLIENTE** cumpla las obligaciones y condiciones establecidas en numeral 11 del presente documento relacionado con su soporte tecnológico; siempre y cuando la garantía del equipo esté vigente.

En todo caso, **COMSATEL**, bajo ninguna circunstancia, asumirá el costo de gastos, costos, multas o sanciones pecuniarias que se impongan a **EL CLIENTE** por alguna autoridad; consecuentemente, **EL CLIENTE** mantendrá libre de responsabilidad a **COMSATEL**.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, en caso que se imponga una multa a **EL CLIENTE** por las circunstancias antes descritas, éste último será el único responsable (bajo su iniciativa, consideración y criterio) de interponer el Recurso de Impugnación respectivo, conforme a lo plazos y procedimientos establecidos por la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. **EL CLIENTE** asumirá de manera exclusiva los costos, costas, honorarios de abogado y cualquier gasto que se derive de dicho procedimiento administrativo.

### **2.3. SERVICIO DE TRANSMISIÓN A OSINERGMIN**

Que mediante Resolución de Consejo Directivo N°165-2013-OS/CD se estableció que todas las unidades de transporten que Solvente N° 1, Solvente N° 3, Hidrocarburo Alifático Liviano (HAL), Hidrocarburo Acíclico Saturado (HAS), Kerosene de aviación Turbo Jet A1, Kerosene de aviación Turbo JP5, Gasolinas, Gasoholes, Diesel y sus mezclas con Biodiesel, así como Tolueno, Xileno y Hexano, deben contar con sistemas de posicionamiento Global GPS instalados en la Unidad de Transporte y deben empadronarse ante **OSINERGMIN**. Asimismo, la Resolución de Gerencia General N° 33-2011-OS/GG estableció que es obligación de dichas unidades de transporte brindar a **OSINERGMIN**, en tiempo real, acceso a la información brindada por los equipos GPS, a través de la instalación del aplicativo de enlace en el sistema de la empresa de monitoreo vehicular contratada. A efectos de cumplir con la referida obligación, **EL CLIENTE** podrá contratar a **COMSATEL** para brindar a **OSINERGMIN**, en tiempo real, acceso a la información brindada por los equipos GPS, este es un servicio adicional al detallado anteriormente, que implica también un costo adicional. En caso **EL CLIENTE** desee acceder a este servicio, deberá activarlo por sí mismo mediante el acceso al casillero correspondiente denominado “*activación servicio de acceso OSINERGMIN*”, en la **plataforma web y/o aplicación de COMSATEL**. Se deja constancia que la activación o desactivación de este servicio es responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE**.

Este servicio también está sujeto a las condiciones de cobertura conforme a lo detallado en el numeral 2 del presente documento, por lo que, **COMSATEL** no se responsabiliza, bajo ninguna circunstancia por los eventuales cortes en el acceso a la información brindada por los equipos GPS que puedan surgir como consecuencia de la falta de cobertura de comunicación, caída de señal o de falta de capacidad de celdas en determinadas zonas del país, o generados por ventanas de mantenimiento o por deficiente señal provista por la empresa de comunicación inalámbrica, por ser caso fortuito o causas de fuerza mayor, ajenas a su voluntad y/o a su obligación contractual. Consecuentemente, **COMSATEL** tampoco será responsable en caso de que se le sancione a **EL CLIENTE** con una multa en caso **OSINERGMIN** no pueda acceder a la información brindada por los equipos GPS por fallas en la cobertura de comunicación, caída de señal o de falta de capacidad de celdas en determinadas zonas del país, o generados por ventanas de mantenimiento o por deficiente señal provista por la empresa de comunicación inalámbrica.

Asimismo, este servicio está sujeto a que **EL CLIENTE** cumpla las obligaciones y condiciones establecidas en numeral 11 del presente documento relacionado con su soporte tecnológico; siempre y cuando la garantía del equipo esté vigente.

En todo caso, **COMSATEL**, bajo ninguna circunstancia, asumirá el costo de gastos, costos, multas o sanciones pecuniarias que se impongan a **EL CLIENTE** por alguna autoridad; consecuentemente, **EL CLIENTE** mantendrá libre de responsabilidad a **COMSATEL**.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, en caso que se imponga una multa a **EL CLIENTE** por las circunstancias antes descritas, éste último será el único responsable (bajo su iniciativa, consideración y criterio) de interponer el Recurso de Impugnación respectivo, conforme a lo plazos y procedimientos establecidos por la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. **EL CLIENTE** asumirá de manera exclusiva los costos, costas, honorarios de abogado y cualquier gasto que se derive de dicho procedimiento administrativo.

### **3. CLOCATOR Y APLICATIVOS (Apps) ASOCIADOS**

**COMSATEL** proporcionará a **EL CLIENTE** las credenciales de acceso al CLocator y/o aplicativos asociados en base al perfil o tipo de servicio contratado y de acuerdo a la cotización remitida por **COMSATEL**. El envío de credenciales se dará en un plazo aproximado de 72 horas luego de culminada la primera instalación y previo envío de la ficha de datos por parte de **EL CLIENTE**.

**EL CLIENTE** podrá acceder con sus credenciales al software o aplicativos asociados al perfil de **SERVICIO** contratado:

- Plataforma CLocator: ingresando a través de nuestra página web **www.comsatel.com.pe**, en la opción: "CLocator" o a través de la siguiente URL: **http://clocatorplus.comsatel.com.pe/CL/**.
- Comsatel Flotas APP: descargando el aplicativo de las tiendas Google Play (Android) o App Store (IOS)

**COMSATEL**, podrá modificar o cambiar las características del software, del aplicativo, de los perfiles de servicio o sus accesos cuando exista una nueva versión o se desarrolle alguna mejora, previa comunicación vía correo electrónico a **EL CLIENTE** sobre dicha modificación o cambio.

Las características del perfil del servicio contratado estarán especificadas en la cotización de servicio y también pueden ser consultadas al área de servicio al cliente de **COMSATEL**.

Los requerimientos técnicos vigentes que debe tener **EL CLIENTE** para acceder al software CLocator y aplicativos asociados y demás detalles técnicos se especifican en el **ANEXO A** del presente documento. Los requerimientos técnicos pueden cambiar en el tiempo de vigencia del servicio, en base de la evolución del sistema, y será necesario que **EL CLIENTE** los implante para beneficiarse con tales cambios. En caso de producirse cambios o modificaciones, **COMSATEL** comunicará oportunamente esto a **EL CLIENTE**, a través de comunicados remitidos a los correos electrónicos registrados de **EL CLIENTE** o los publicará en su página web [www.comsatel.com.pe](http://www.comsatel.com.pe).

**COMSATEL** no se hace responsable si por problemas referidos a factores externos, de fuerza mayor o por no cumplir **EL CLIENTE** con los requisitos técnicos, éste no puede hacer el uso correcto del sistema de monitoreo.

#### **4. SERVICIO DE RECUPERACION DE VEHICULOS, BIENES Y MERCADERIA**

El **SERVICIO DE RECUPERACION** solo se ofrece dentro del territorio peruano y consiste en operativos de recuperación y de intervención sobre vehículos y/o equipos y/o mercaderías que cuentan con dispositivos de rastreo de **COMSATEL** y que hayan contratado **EL SERVICIO** relacionado al presente documento. Las modalidades de este servicio de recuperación se detallan a continuación:

- **LOCALIZACIÓN DEL VEHICULO PARA LA RECUPERACION EN CASO DE ROBO O HURTO.** Se acciona a solicitud de **EL CLIENTE** y consiste en un operativo con personal de **COMSATEL** y la autoridad competente, con la finalidad de recuperar el vehículo robado.
- **LOCALIZACIÓN DE MERCADERIAS PARA LA RECUPERACIÓN EN CASO DE ROBO O HURTO.** Se acciona a solicitud de **EL CLIENTE** y consiste en un operativo con personal de **COMSATEL** y las autoridades competentes, con la finalidad de recuperar los bienes transportados en el vehículo robado. Este servicio solo es aplicable al robo o hurto de mercaderías que cuenten con dispositivos de rastreo portátiles o estén en vehículos que cuenten con **EL SERVICIO** de **COMSATEL**.
- **FALSO OPERATIVO.** Operativo de recuperación iniciado a solicitud de **EL CLIENTE**, pero cancelado por el mismo.
- **INTERVENCIÓN.** Se acciona a solicitud de **EL CLIENTE** y consiste en intervenir con la autoridad competente un vehículo que cuenta con **EL SERVICIO**, para efectos de validar que no exista ningún riesgo de seguridad sobre dicho vehículo.

En el caso de robo, para poder realizar una intervención con fines de recuperación es necesario que **EL CLIENTE** haya interpuesto una denuncia policial, y en caso de contar con una póliza de seguro contra robos sobre los bienes, haber reportado el incidente a su **COMPAÑÍA de SEGUROS**.

Para reportar y/o activar el servicio de recuperación deberá comunicarse una persona responsable de **EL CLIENTE** a la central de Operaciones de **COMSATEL**, a los números 513-5111 opción 1, 971152418 o 975139553.

**EL CLIENTE** podrá comunicar a **COMSATEL** mediante documento formal escrito o por correo electrónico, la relación de personas autorizadas para activar este servicio.

**COMSATEL** declara contar con una Central de Operaciones y con personal debidamente capacitado, que garantiza la recepción y atención de las llamadas de **EL CLIENTE** para activar este servicio.

La efectividad de este servicio está sujeta a varios factores externos a **COMSATEL**, por lo que no es posible garantizar, en cualquier escenario, el recupero. Es indispensable que **EL CLIENTE** reporte en un tiempo oportuno y adecuado (menos de 30 minutos de ocurrido el siniestro), cualquier incidente de robo.

Los **SERVICIOS DE RECUPERACION** solo aplican a robos o hurtos totales del vehículo y/o carga completa. **COMSATEL** no es responsable por el estado de los bienes recuperados. En caso de un recupero efectivo, los bienes recuperados serán entregados a la unidad policial de la jurisdicción más cercana.

## **5. COBERTURA DE EL SERVICIO**

**EL SERVICIO** se prestará de acuerdo a la cobertura de la red utilizada de la empresa de comunicación inalámbrica asociada a los dispositivos de rastreo y será ofrecido de lunes a domingo, las 24 horas del día, todos los días del año. La cobertura de comunicación estará limitada dentro del territorio del país en donde se contrató el servicio salvo que **EL CLIENTE** haya contratado el servicio de roaming con cobertura en otros territorios.

**COMSATEL** no se responsabiliza, bajo ninguna circunstancia por los eventuales cortes en la prestación de **EL SERVICIO** que puedan surgir como consecuencia de la falta de cobertura de comunicación, caída de señal o de falta de capacidad de celdas en determinadas zonas del país, o generados por ventanas de mantenimiento o por deficiente señal provista por la empresa de comunicación inalámbrica referida en esta cláusula.

Los tamaños de los paquetes de datos asociados a cada servicio y necesarios para transmitir la información de los dispositivos de rastreo hacia la Central de Operaciones de **COMSATEL** se indicarán en las cotizaciones de servicio. Cualquier exceso en el consumo de datos por servicios adicionales, de telemetría o nuevos requerimientos, serán facturados a **EL CLIENTE** quien deberá asumir el pago previa información y detalle del consumo por partes de **COMSATEL**.

## **6. CREDENCIALES DE ACCESO**

**COMSATEL** proporcionará a la persona designada por **EL CLIENTE** (por escrito), las credenciales de acceso a nivel ADMINISTRADOR al sistema de monitoreo **CLOCATOR** y/o aplicativos asociados de **COMSATEL** para el uso del **SERVICIO CLOCATOR (COMSATEL FLOTAS)** sobre las unidades contratadas y bajo el perfil del servicio contratado.

**EL CLIENTE** es enteramente responsable sobre el correcto uso de las credenciales brindadas y sobre los accesos adicionales que genere o que solicite a **COMSATEL** y no asume la responsabilidad en caso de que entregue dichas credenciales de acceso a terceros, consecuentemente es responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE**:

- a. Mantener la confidencialidad de dichas credenciales de acceso y accesos adicionales;
- b. Actualizar y comprobar frecuentemente sus credenciales de acceso y accesos adicionales;
- c. Y notificar inmediatamente a **COMSATEL**, si tiene conocimiento del uso no autorizado de su cuenta o de cualquier vulneración de las medidas de seguridad.

## **7. CAPACITACIONES**

**COMSATEL** brindará a las personas destinadas por **EL CLIENTE** las capacitaciones virtuales necesarias para el correcto uso de la solución y herramientas incluidas. Para esto **COMSATEL** cuenta con los manuales, guías e instructivos necesarios como material de ayuda.

Semanalmente se brindan capacitaciones grupales previa inscripción, las mismas que están sujetas un cupo máximo. Las capacitaciones personalizadas no podrán exceder de 10 horas al año por cada **CLIENTE**.

Cualquier requerimiento adicional de horas de capacitación generarán un costo adicional por hora que deberá ser asumido por **EL CLIENTE**.

## **8. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**COMSATEL** no es responsable por los daños previsibles e imprevisibles o por la pérdida total o parcial que sufra cualquiera de los vehículos o mercaderías reportados como robados o hurtados, y/o los bienes que transportan, y/o los daños previsibles e imprevisibles que pudieran generarse al personal de **EL CLIENTE** o a terceros, como consecuencia del robo o hurto (o tentativa) de los vehículos. Cualquier póliza de seguros, de ser requerida, será responsabilidad de **EL CLIENTE** obtenerla o mantenerla vigente.

Las obligaciones a cargo de **COMSATEL**, establecidas en este documento, son de medios y no de resultados, entendiéndose que **COMSATEL** brinda información sobre la localización de los vehículos, mercaderías o activos objeto de **EL SERVICIO** y, en el eventual caso de robo o hurto, facilita la información y coopera con las autoridades competentes para su recuperación. En consecuencia, en el caso que **EL CLIENTE** no pueda recuperar los vehículos, mercaderías o activos objeto de **EL SERVICIO**, no constituirá incumplimiento total, grave, parcial ni defectuoso de las obligaciones a cargo de **COMSATEL**.

**COMSATEL** no será responsable por el correcto funcionamiento del servicio de comunicación inalámbrica necesario para la prestación de **EL SERVICIO**, el cual será brindado por una empresa de comunicación inalámbrica de acuerdo a lo que se indica en la cláusula 5 del presente documento.

## **9. CONTRAPRESTACIÓN**

El costo del **SERVICIO** será el indicado a **EL CLIENTE** por los ejecutivos de venta de **COMSATEL** mediante cotizaciones; y estará basado en el tarifario vigente de acuerdo al tipo perfil y servicios solicitados al momento de la contratación. Pasado un año de servicio, dicho costo podrá ser modificado por **COMSATEL**, lo que será debidamente comunicado con 60 días de anticipación a **EL CLIENTE** para su aceptación.

**EL CLIENTE** cancelará a **COMSATEL** el importe por los servicios contratado, por adelantado o bajo lo acordado en las cotizaciones de servicio o en base a lo aprobado por el área de créditos y cobranzas de **COMSATEL**. Los montos cancelados por **EL CLIENTE**, bajo ningún supuesto, serán reembolsables en caso de baja de **EL SERVICIO** por el mismo.

Asimismo, la falta de pago oportuna de las facturas emitidas dentro del plazo de vencimiento establecido en el Anexo de Servicios correspondiente conllevará a la posible suspensión temporal de los accesos a los sistemas y/o a los servicios hasta la cancelación total de la factura impaga. Se deja constancia que dicha suspensión no implica la suspensión de las obligaciones de pago de **EL CLIENTE** durante este período.

Todo pago no efectuado hasta la fecha de vencimiento del Recibo constituirá a **EL CLIENTE** en mora en forma automática sin necesidad de requerimiento alguno, y generará el cobro por **COMSATEL** de la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

## **10. OTROS SERVICIOS Y COSTOS**

### **10.1. DISPOSITIVOS DE RASTREO Y ACCESORIOS**

El costo por los dispositivos de rastreo y de los accesorios disponibles (equipamiento adicional), será informado a **EL CLIENTE** por los ejecutivos de venta de **COMSATEL** mediante cotizaciones.

### **10.2. SERVICIO RECOLECTOR**

El servicio recolector permite que la información de dispositivos de rastreo GPS de empresas terceras, proveedoras de servicios de rastreo, pueda llegar a la plataforma de monitoreo CLocator de **COMSATEL** brindando al **CLIENTE** la posibilidad de utilizar las funcionalidades de su sistema con esos dispositivos.

Para esto **COMSATEL** proporcionará al **CLIENTE** una ficha de especificaciones de servicio que deberá cumplir el proveedor tercero para que **COMSATEL** pueda recibir la información.

EL proveedor tercero deberá desarrollar el servicio y probarlo en un ambiente de prueba en coordinación con el área de servicio al cliente de **COMSATEL**. Una vez se cuenten con pruebas satisfactorias, **COMSATEL** entregará al proveedor tercero las credenciales para conexión del **SERVICIO RECOLECTOR**.

**EL CLIENTE** deberá indicar a **COMSATEL** el nombre del proveedor tercero y la relación de vehículos o equipos de rastreo que deberá registrar en este servicio.

**EL CLIENTE** es responsable de verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos de rastreo GPS del proveedor tercero. **COMSATEL** no se hace responsable por la calidad de información, el correcto funcionamiento y por la transmisión o no transmisión de los dispositivos registrados en este servicio.

**COMSATEL** será solo responsable de recolectar la información que llegue a través del **SERVICIO RECOLECTOR** de acuerdo a la ficha de especificaciones entregada al **CLIENTE**.

El costo del **SERVICIO RECOLECTOR** será el indicado a **EL CLIENTE** por los ejecutivos de venta de **COMSATEL** mediante cotizaciones, y estará basado en el tarifario vigente de acuerdo al tipo perfil y servicios solicitados al momento de la contratación. Pasado un año de servicio, dicho costo podrá ser modificado por **COMSATEL**, lo que será debidamente comunicado con 60 días de anticipación a **EL CLIENTE** para su aceptación.

### **10.3. SERVICIOS DE RECUPERACION**

#### **10.3.1. RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO EN CASO DE ROBO O HURTO**

Por concepto de recupero efectivo dentro de la ciudad de Lima, un importe de **US \$ 600** más IGV por cada caso, y por concepto de recupero efectivo en otras ciudades de Provincias un importe de **US \$ 700** más IGV por cada caso.

En caso el vehículo se encuentre asegurado con una póliza vigente contra todo riesgo, **COMSATEL** coordinará con la Compañía de Seguros indicada por **EL CLIENTE** para establecer si el costo del servicio de recupero será asumido por esta entidad.

En el caso que la Compañía de Seguro no asume el costo del operativo de recupero, el pago total deberá ser asumido por **EL CLIENTE**.

#### **10.3.2. RECUPERACION DE MERCADERIAS EN CASO DE ROBO O HURTO:**

10% del valor comercial de los bienes recuperados con un mínimo de **US \$ 1,000** más IGV y un máximo de **US \$ 5,000** más IGV para operativos en la Ciudad de Lima, y un máximo de **US \$ 6,000** más IGV para operativos en Provincias.

#### **10.3.3. FALSO OPERATIVO:**

**US \$ 500.00** más IGV para falsos operativos en la Ciudad de Lima y **US \$ 650.00** más IGV para operativos en Provincias.

#### **10.3.4. INTERVENCION:**

**US \$ 500.00** más IGV para intervenciones en la Ciudad de Lima y **US \$ 650.00** más IGV para intervenciones en Provincias.

**EL CLIENTE** debe cancelar a **COMSATEL** estos costos por adelantado, en caso **COMSATEL** lo solicite. De no ser solicitado el pago por adelantado, éste debe ser cancelado, como máximo, a las 72 horas de realizado el servicio.

### **10.4. SERVICIOS ADICIONALES**

En el caso de requerimiento de servicios adicionales por parte de **EL CLIENTE**, **COMSATEL** evaluará la factibilidad y viabilidad de atenderlos. De ponerse de acuerdo **LAS PARTES** en condiciones y tarifas, los mismos se adicionarán al presente contrato de acuerdo a las consideraciones indicadas en la cotización comercial de **COMSATEL**.

## **11. SERVICIO AL CLIENTE**

**EL CLIENTE** es responsable de reportar a **COMSATEL** cualquier irregularidad detectada en los servicios prestados. **COMSATEL** brindará el soporte necesario basado en lo indicado en el presente documento. No es responsabilidad de **COMSATEL** hacer el seguimiento individual de dispositivos de rastreo ni de cumplir con funciones de operador de centro de control de **EL CLIENTE**. En consideración a ello, **EL CLIENTE** antes de iniciar cualquier traslado o viaje, debe verificar si el dispositivo de rastreo está funcionado conforme a

las condiciones del servicio. Asimismo, en caso de fiscalización física por parte de la **SUTRAN** u otra entidad o autoridad y haya algún inconveniente con la transmisión, el conductor del vehículo (**EL CLIENTE**) deberá solicitar al fiscalizador un tiempo para contactar al representante **COMSATEL** para resolver el inconveniente y se pueda verificar las causas de la no transmisión.

Sin perjuicio de lo estipulado por los numerales 2.2 y 2.3 antes señalados y en consideración al procedimiento indicado en el párrafo anterior, se deja claramente establecido que siempre que **COMSATEL** cumpla con los plazos de soporte y atención ofrecidos (conforme al presente documento) ante cualquier irregularidad reportada por **EL CLIENTE**, **COMSATEL** no asumirá gastos, costos, multas o sanciones pecuniarias que se impongan a **EL CLIENTE** por alguna autoridad; consecuentemente, **EL CLIENTE** mantendrá libre de toda responsabilidad a **COMSATEL**.

#### **11.1. DISPONIBILIDAD DE LA PATAFORMA CLOCATOR**

La disponibilidad es el tiempo promedio en que el servicio se encuentra disponible. El cálculo de la disponibilidad del Servicio está hecho en función a la siguiente fórmula:  $\% \text{ Disponibilidad} = 100 * [1 - (TC/TD)]$

En dónde TC = Duración en minutos del total de cortes (sumatoria de todos los cortes) y TD = Tiempo total disponible en minutos = total días del año \* (minutos por día).

El tiempo de corte inicia cuando se reporta el incidente o problema vía el sistema de gestión de tickets, y finaliza cuando **COMSATEL** haya solucionado el mismo.

La disponibilidad se mide mediante el envío y recepción de comandos "ping / tracert" (paquetes ICMP de tipo "Echo request" y su correspondiente "Echo reply") o "ssh" (protocolo telnet cifrado), realizados hacia los servidores de la plataforma CLocator para verificar la conexión. La falta de respuesta exitosa al requerimiento "ping / tracert / ssh", será considerada como "falta de disponibilidad", a menos que la misma sea causada por problemas o eventos fortuitos no atribuibles en la infraestructura de **COMSATEL**.

Se consideran 3 niveles de estado:

- Sin problemas: Servicios operativos
- Interrupción del servicio: Los servicios se ven afectados por un incidente en el sistema.
- Suspensión temporal del servicio: Mantenimientos programados del sistema.

El nivel de disponibilidad de la plataforma de monitoreo CLocator ofrecido por **COMSATEL** es de 99.8%. En el caso de otras aplicaciones, la disponibilidad ofrecida es del 95.5%.

#### **11.2. PORTAL SERVICIO AL CLIENTE**

**EL CLIENTE** deberá enviar un correo inicial a [servicio@comsatel.com.pe](mailto:servicio@comsatel.com.pe) para solicitar su usuario y clave de acceso al portal de servicio al cliente <https://servicioalcliente.comsatel.com.pe/portal/es/signin>. Esta aplicación le permitirá generar tickets de atención quedando un historial de todas las atenciones.

Una vez registrado podrá reportar cualquier irregularidad en **EL SERVICIO** a través del portal o correo [servicio@comsatel.com.pe](mailto:servicio@comsatel.com.pe), cada reporte generará un ticket de servicio.

El ticket de servicio es un registro de una solicitud de servicio del **CLIENTE** en el sistema de soporte de **COMSATEL**. Sobre este ticket se generarán actualizaciones de estado y se registrarán acciones y respuesta por parte del personal de soporte de **COMSATEL** y del **CLIENTE**.

Solo se atenderán tickets directos de los usuarios autorizados del cliente.

#### **11.3. SOLICITUD O REQUERIMIENTO**

**EL CLIENTE** deberá ingresar cualquier requerimiento o solicitud a través del área de servicio al cliente quienes evaluarán si es necesario realizar un servicio técnico físico.

Los requerimientos de **EL CLIENTE** de instalación, desinstalación, reinstalación, baja de servicio, reactivación de servicio y mantenimientos deberá canalizarlos a través del área de servicio al cliente y/o de su ejecutivo comercial.

La información de contacto de **COMSATEL** para soporte a **EL CLIENTE** y horarios de atención, se muestran en la siguiente tabla:

| <b>Dependencia</b>     | <b>Alcance</b>                                                                                                                                                                              | <b>Medio de contacto</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>Horario de atención</b>                                                                       |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicio al Cliente    | Atención Inmediata.<br>Resolución de Solicitudes en base a complejidad indicados en la cláusula 11.4                                                                                        | <a href="https://servicioalcliente.comsatel.com.pe/portal/es/signin">https://servicioalcliente.comsatel.com.pe/portal/es/signin</a><br><a href="mailto:servicio@comsatel.com.pe">servicio@comsatel.com.pe</a><br>01513511 opción 4-4 | Lun. a Vie. (no feriados) de 8:30am a 18:00<br>Sáb. de 8:30am a 12:00pm                          |
| Servicio Técnico       | Citas a través de Coordinaciones.<br>Tiempo Promedio 1 día laborable.<br>Tiempo máximo 7 días hábiles.<br>En Provincia: Sujeto a Programación y aprobación de costos por parte del CLIENTE. | <a href="mailto:coordinaciones@comsatel.com.pe">coordinaciones@comsatel.com.pe</a>                                                                                                                                                   | Lun. a Vie. (no feriados) de 8:30 a 17:30<br>Sab. de 8:30 a 12:00<br>La atención es previa cita. |
| Central de Operaciones | Inmediata<br>Atención de Emergencias.                                                                                                                                                       | 015135111 opción 1 o al 971152418 – 975139553<br><a href="mailto:central@comsatel.com.pe">central@comsatel.com.pe</a>                                                                                                                | 24 horas los 365 días del año                                                                    |

#### 11.4. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

Los tiempos de resolución de incidentes de Servicio al Cliente ofrecidos por **COMSATEL** son:

| <b>Nivel de prioridad</b> | <b>Definición</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Tiempo de respuesta (ETR)</b>                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Urgente</b>            | Si el problema tiene consecuencias muy severas para la operación normal del negocio. Este tipo de soporte generalmente es generado por:<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. El sistema este caído.</li> <li>2. Los Usuarios no pueden acceder al sistema.</li> <li>3. El módulo Localizador se encuentra caído.</li> <li>4. No existen soluciones alternativas para localizar los dispositivos.</li> </ol>                                                                                                                                                                                              | <b>Hasta 3 horas</b> laborables, a partir de la creación del ticket.<br><br>Indicador de Cumplimiento: 85%                                                                                                                                              |
| <b>Alta</b>               | Si el problema tiene consecuencias severas en la operación normal del negocio, causando un impacto significativo en las operaciones y productividad del cliente.<br><br>Este tipo de soporte generalmente es generado por:<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los siguientes módulos del sistema estén caídos: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Envío de Comandos</li> <li>b. Recepción de Alertas</li> <li>c. Reportes Principales</li> </ol> </li> <li>2. Se encuentren dispositivos en operación no reportando y en lugares de cobertura de la señal celular de datos asociada.</li> </ol> | <b>Hasta 5 horas</b> laborables, a partir de la creación del ticket.<br><br>Indicador de Cumplimiento: 85%<br>En el caso de dispositivos que no reporten, el tiempo de respuesta se considera hasta la solución o la derivación a mantenimiento físico. |
| <b>Media</b>              | Si el problema tiene consecuencias leves o poco impacto en la operación normal del negocio. Los problemas derivados del mantenimiento se incluirán dentro de este nivel de prioridad.<br><br>Este tipo de soporte generalmente es generado por:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Hasta 7 días</b> calendarios, a partir de la creación del ticket.<br><br>Indicador de Cumplimiento: 85%                                                                                                                                              |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                    |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Módulos Secundarios del sistema caídos.</li> <li>2. Bugs o fallas menores en las funcionalidades que impliquen labores no complejas de QA y Desarrollo.</li> <li>3. Generación de Usuarios y Credenciales</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                    |
| <b>Baja</b>        | <p>Ni las operaciones ni la productividad del cliente se ven afectadas por el problema. Los requerimientos de modificaciones y actualizaciones se incluirán dentro de este nivel de prioridad.</p> <p>Este tipo de soporte generalmente es generado por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bugs o fallas menores en las funcionalidades que impliquen labores de QA y Desarrollo.</li> <li>2. Cambios de configuraciones</li> <li>3. Actualizaciones de Firmware de Dispositivos</li> <li>4. Análisis de Información de recorrido y eventos asociados a un siniestro.</li> </ol> | <p><b>Hasta 15 días</b> calendarios, a partir de la creación del ticket.</p> <p>Indicador de Cumplimiento: 85%</p> |
| <b>Por Definir</b> | Si una solicitud aún no tiene definida una complejidad ni tiempo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | El tiempo de respuesta se analizará e indicará mientras se presenten las incidencias                               |

Si la solución de un ticket comunicado no tuviese confirmación de **EL CLIENTE** hasta 10 horas, se dará por aceptada la solución brindada y se cerrará el ticket. En caso de reclamo posterior al cierre, el cliente podrá solicitar la reapertura.

#### 11.5. EXCLUSIONES SOBRE TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

Quedan excluidas del cálculo para los respectivos compromisos las siguientes situaciones:

1. La falla sea debida a causas atribuibles al cliente.
2. Fallas de Comunicación de Las Portadoras.
3. Intervenciones de mantenimiento programado, según fue definido en el ítem correspondiente.
4. Declaración de zona de desastre al área involucrada en la prestación del servicio.
5. Casos fortuitos y/o debidos a fuerza mayor
6. Trabajos realizados por parte de **COMSATEL** encargados por el cliente.
7. Cualquier caso en el que **COMSATEL** no sea directa o indirectamente responsable.
8. Circunstancias ajenas al control de **COMSATEL**, incluyendo, sin limitación, las motivadas por causas de fuerza mayor y, entre otros, los siguientes elementos o recursos:
  - El sistema informático del cliente.
  - Software de navegación o de conexión y accesorios del cliente.
  - Virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial en el equipo del cliente y que afecte el funcionamiento de los sistemas.
  - Red, RDSI, cable, satélite y cualquier otra infraestructura de transporte o telecomunicaciones (incluida la propagación de DNS) que no dependa de **COMSATEL** o sus proveedores.

#### 11.6. LIMITACIONES

Se reconoce a cualquier interrupción y/o degradación en los servicios de **COMSATEL** que se genere por la configuración de las siguientes circunstancias y/o eventos, no será considerada como indisponibilidad de los servicios:

1. Caso fortuito y/o fuerza mayor.
2. Suspensiones y/o bajas de servicios por incumplimiento de pago del cliente.
3. Falla de equipos asociada a daños por factores externos, mal uso, falta de mantenimiento y/o antigüedad.

4. **COMSATEL** no será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del mal uso o inhabilidad del cliente para utilizar los servicios (ejemplo: errores de configuración o similares, habilidades computacionales de los operadores y/o usuarios, etc.).
5. **COMSATEL** no será responsable por el resultado de interrupciones, demora en la operación o transmisión o cualquier falla en el desempeño de la red global de Internet o celular, más allá de su red propia.
6. Incumplimiento de cualquiera de las prohibiciones u obligaciones establecidas en los Términos y Condiciones y sus anexos.

## 12. MANTENIMIENTOS

En el caso de dispositivos y/o accesorios que hayan sido comercializados por **COMSATEL**, **EL CLIENTE** se compromete a brindar la disponibilidad de los mismos o de los vehículos (en el caso de dispositivos instalados) para que los técnicos de **COMSATEL** puedan realizar los mantenimientos que se requieran, a fin de verificar el correcto funcionamiento de los mismos. Estos mantenimientos se deben realizar obligatoriamente en los siguientes casos:

- En el caso **EL CLIENTE** detecte alguna irregularidad en los servicios y al reportarlo a **COMSATEL**, se le indique que requiere un mantenimiento físico.
- En caso el vehículo (en el caso de dispositivos instalados) haya sufrido choques o reparaciones eléctricas, o haya sido robado o hurtado y recuperado.

Los dispositivos de rastreo deberán pasar por un mantenimiento preventivo luego de doce (12) meses de haberse instalado o entregado, o de haberse realizado el último mantenimiento, exista o no comunicación o aviso de **COMSATEL** en ese sentido. **EL CLIENTE** es responsable de comunicar a **COMSATEL** la necesidad del mantenimiento preventivo por los medios señalados en el presente documento.

Los mantenimientos preventivos indicados en el párrafo anterior serán virtuales en los casos que el equipo técnico de **COMSATEL** verifique que es posible, de no poder realizarse virtualmente se requerirá de una revisión física.

En cualquiera de los casos mencionados, **EL CLIENTE** es el responsable de coordinar con **COMSATEL** la fecha para realizar estos mantenimientos y brindar la disponibilidad de la (las) unidad (es), comprometiéndose **COMSATEL** a llevarlas a cabo dentro de los siete (07) días útiles de efectuada la solicitud.

Los mantenimientos físicos se realizarán en la ciudad de Lima y Arequipa (zona urbana) sin costo adicional, o, de ser el caso, en otras ciudades del interior del país, previa coordinación y pago por parte de **EL CLIENTE** de los costos referidos a viáticos y traslados a las Provincias.

**EL CLIENTE** declara en forma expresa conocer que siguientes eventos son causales de pérdida de garantía de **EL SERVICIO** y/o del buen funcionamiento del equipo:

- a. Si no se realiza el mantenimiento, dentro de los plazos establecidos,
- b. Falta de pago y/o falta renovación de **EL SERVICIO**
- c. Manipulación de los dispositivos o de sus accesorios por personal ajeno a **COMSATEL**.

**COMSATEL** cuenta con un programa de soporte y mantenimiento de dispositivos de rastreo fijos vehiculares que se encuentren dentro del 2do y 3er año desde la fecha de su instalación (fecha de inicio de la vigencia de **SERVICIO**), este programa reemplaza dispositivos de igual condición dentro del tiempo líneas arriba indicado y que no evidencien manipulación o daños por factores externos de cualquier tipo.

El dispositivo reemplazado pasará por una revisión técnica y un mantenimiento en laboratorio. De pasar los controles de operatividad y calidad este equipo pasará al stock de dispositivos del programa de mantenimientos. En el caso que los dispositivos tengan más de 3 años de vendidos y no se logren dejar operativos, el cliente deberá asumir los costos de reposición por un dispositivo nuevo. Este programa no aplica a accesorios ni a otros dispositivos.

Los costos de cualquier dispositivo o accesorio que se requiera reemplazar durante un mantenimiento físico, que esté fuera de garantía y no estén contemplados dentro del programa de soporte y mantenimiento indicado en esta cláusula, deberán ser asumido por **EL CLIENTE**.

Todo dispositivo retirado por una baja de servicio o en un mantenimiento y que no logre pasar los controles de operatividad y calidad pasará a un proceso de reciclaje de acuerdo al "Reglamento Nacional para la

Gestión y Manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos”, aprobado el 27 de junio del 2012 mediante el Decreto Supremo N°001-2012-MINAM.

### 13. PLAZO

El plazo de cada servicio es indeterminado y se inicia a partir de la fecha de:

- La instalación de cada dispositivo de rastreo en los vehículos solicitados por **EL CLIENTE**
- La entrega de cada dispositivo de rastreo en los casos de dispositivos de rastreo portátiles
- La activación del servicio el caso de réplica o transmisión a nuestra plataforma de otros dispositivos de rastreo que no haya comercializado **COMSATEL**

En el caso que **EL CLIENTE** desee dar de baja a un servicio deberá comunicarlo, como mínimo, con 30 días de anticipación al término del período anual mediante comunicación formal a:

- Oficina Principal: Calle Diego Gavilán 165, Magdalena, Lima, Perú
- Atención al cliente: [servicio@comsatel.com.pe](mailto:servicio@comsatel.com.pe)

En el caso de baja de un **SERVICIO**, **EL CLIENTE** se compromete a pagar los montos adeudados por servicio y por cualquier compromiso o penalidad que haya sido negociada y este especificada en la cotización de servicios que haya surgido de la contratación de **EL SERVICIO**.

**COMSATEL** podrá también, en cualquier momento, por cualquier motivo justificado, suspender el acceso del Usuario a cualquiera de, o a todos, los servicios ofrecidos. En caso de que **EL CLIENTE** decida dar de baja a su servicio, deberá dejar de acceder a, y no utilizar más, el servicio, previa notificación a **COMSATEL** conforme a lo señalado en el presente documento.

### 14. DOMICILIOS

**COMSATEL** y **EL CLIENTE**, señalan que los domicilios indicados por ellos al momento de la contratación de **EL SERVICIO**, son aquellos donde deberá realizarse toda comunicación electrónica o no, notificación o emplazamiento, ya sea judicial y/o extrajudicial, que se originen como consecuencia de la Prestación de **EL SERVICIO** por parte de **COMSATEL**, o de la ejecución de este contrato.

En adición a cualquier domicilio físico, el domicilio que fije **EL CLIENTE** necesariamente deberá estar constituido por un correo electrónico de su uso. Es potestad de **COMSATEL** cursar las comunicaciones y notificaciones a que se refiere el párrafo anterior, ya sea al domicilio físico o al domicilio electrónico de **EL CLIENTE**, a uno u otro, a elección de **COMSATEL**, con plenos efectos en cualquier de los dos casos. Cualquier variación de domicilio físico o de domicilio electrónico (correo electrónico), será comunicada a la otra parte, sea por correo electrónico o por carta notarial, con mínimo treinta (30) días calendario de anticipación a su efectivo cambio de domicilio, para que surta efecto.

**EL CLIENTE** deberá informar bajo responsabilidad y por escrito o electrónicamente, con mínimo treinta (30) días calendario de anticipación a su efectivo cambio de domicilio cualquier cambio en su información de contacto, de lo contrario, mantendrá plena vigencia la información de contacto existente en poder de **COMSATEL**.

### 15. COMUNICACIONES

**EL CLIENTE** acepta recibir correos electrónicos, comunicaciones telefónicas y mensajes de texto de envío automático en la dirección de correo electrónico o en el número de teléfono móvil que haya proporcionado **EL CLIENTE** al aceptar su afiliación al servicio de **COMSATEL**; sobre temas relacionados con renovaciones, cartas de mantenimiento o avisos informativos. La frecuencia de los correos electrónicos, comunicaciones telefónicas y mensajes de texto será variable, conforme a las necesidades del servicio.

En caso de que haya cambiado o dado de baja su correo electrónico o número de teléfono móvil, es responsabilidad de **EL CLIENTE** comunicarlo a **COMSATEL** en la dirección: [servicio@comsatel.com.pe](mailto:servicio@comsatel.com.pe) para que se pueda eliminar el correo electrónico o número anterior, y así registrar el nuevo correo electrónico o número de teléfono móvil. **COMSATEL** no se hará responsable por el retraso o por la falta de entrega de las comunicaciones o mensajes a **EL CLIENTE**.

### 16. DECLARACION DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

**EL CLIENTE** declara conocer y comprender a cabalidad todas las declaraciones y condiciones establecidas en este documento, declarando su voluntad de cumplirlas y asumir todas las consecuencias que se deriven de su aplicación o ejecución, o incumplimiento.

## **17. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

**COMSATEL** mantiene información acerca de determinados datos personales del **CLIENTE**. La finalidad por la cual **COMSATEL** mantiene esos datos es para la mejor administración y ejecución del **SERVICIO** que brinda al **CLIENTE**.

En el supuesto que los datos personales antes mencionados sean necesarios para la ejecución del contrato celebrado con el **CLIENTE**, **COMSATEL** no requerirá de autorización alguna por parte de **EL CLIENTE** para el uso de esos datos personales.

En general, los datos que **COMSATEL** maneja en relación a **EL CLIENTE** sí pueden ser usados por **COMSATEL**, siempre que no aludan de manera expresa a su identidad.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos precedentes, **EL CLIENTE** otorga a **COMSATEL** autorización expresa e inequívoca para que **COMSATEL** pueda utilizar la información que maneja, compartiéndola con concesionarios, compañías de seguros, financieras y distribuidores locales de vehículos automotores, siempre y cuando estos estén relacionados al cliente como proveedores del (los) vehículo(s) o de servicios asociados a los mismos.

Asimismo, **COMSATEL** no asume garantía alguna en cuanto a la fiabilidad, precisión, integridad, validez o veracidad de la Información remitida por **EI CLIENTE**. **COMSATEL** se reserva el derecho de, a su libre discreción, eliminar, retirar, negarse a reflejar o bloquear toda Información de **EI CLIENTE** que **COMSATEL** considere como inaceptable. En caso de que **COMSATEL** reciba alguna notificación sobre la inaceptabilidad de determinada información facilitada por **EI CLIENTE**, **COMSATEL** podrá, con total discrecionalidad, investigar dicha información.

**EI CLIENTE** asume y acepta que **COMSATEL** podrá conservar copia de la Información de **EI CLIENTE**, y revelar dicha información a terceros si lo considera necesario para: (i) proteger la integridad del Sistema o Sitio Web; (ii) proteger los derechos de **COMSATEL**; (iii) cumplir una orden judicial; (iv) cumplir cualquier proceso legal; (v) hacer valer los derechos y acciones que asisten a **COMSATEL** a tenor de este Contrato; y (vi) satisfacer cualquier petición relativa a la infracción de derechos de terceros.

En adición a lo estipulado en los numerales anteriores, tanto **COMSATEL** como **EI CLIENTE** se comprometen a cumplir lo dispuesto en la legislación vigente sobre la materia en la República del Perú (Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y en su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo 003-2013-JUS, en lo que respecta al deber de secreto y confidencialidad. Por tal razón, las partes deben limitarse a utilizar dichos datos, única y exclusivamente, para los fines que se deriven de la ejecución de los servicios señalados en el presente documento de Términos y Condiciones.

Las partes deberán mantener el deber de secreto y confidencialidad, sobre los datos personales que hayan podido conocer de su contraparte durante la ejecución del contrato, con excepción de aquellos supuestos en que las leyes sobre la materia exigen la revelación de los mismos.

## **18. LICENCIA.**

A través de su plataforma web CLocator y aplicativos, **COMSATEL** concede una licencia para que los usuarios utilicen los servicios descritos en la propuesta comercial de acuerdo a los Términos y Condiciones que se describen en este documento.

En este acto, **COMSATEL** otorga a **EI CLIENTE** una licencia limitada, no exclusiva, intransferible, no susceptible de cesión y revocable; para consultar y descargar, de forma temporal, el contenido ofrecido en los sistemas, únicamente para uso de **EI CLIENTE** o dentro de su empresa, y nunca con fines comerciales.

Conforme a lo establecido en el presente documento, el software llamado "**CLocator**" y los demás **SERVICIOS** que brinde **COMSATEL**, todo el material mostrado u ofrecido en el Sitio Web, el material gráfico, los documentos, textos, imágenes, sonido, video, audio, las ilustraciones, el software y el código HTML (en conjunto, el "Contenido"), es de exclusiva propiedad de **COMSATEL** o de las empresas que facilitan dicho material.

El software llamado “**CLocator**” y demás aplicaciones ofrecidas por **COMSATEL** descritas en este contrato y todo su contenido está protegido por las leyes de copyright de la República del Perú e internacionales, así como por las demás leyes, reglamentos y normas aplicables a los derechos de propiedad intelectual. Salvo disposición expresa en contrario en el presente contrato, y/o salvo que por imperativo legal ello esté expresamente permitido por leyes derogatorias de las actualmente vigentes a la suscripción del contrato.

**EL CLIENTE** no podrá (i) utilizar, copiar, modificar, mostrar, eliminar, distribuir, descargar, almacenar, reproducir, transmitir, publicar, vender, revender, adaptar, invertir el proceso de creación o crear productos derivados a partir de, el Contenido. Tampoco podrá (ii) utilizar el Contenido en otras páginas Web o en cualquier medio de comunicación como, por ejemplo, en un entorno de red, sin la previa autorización por escrito en este sentido de **COMSATEL**.

Todas las marcas comerciales, las marcas de servicio y los logos (en adelante, las “Marcas”) mostrados en el Sitio Web son propiedad exclusiva de **COMSATEL** y de sus respectivos propietarios. **EL CLIENTE** no podrá utilizar las Marcas en modo alguno sin la previa autorización por escrito para ello de **COMSATEL** y los respectivos propietarios.

## 19. PROHIBICIÓN GENERAL

Al acceder al Servicio y Softwares asociados, **EL CLIENTE** se obliga a NO:

- a. Incumplir las leyes sobre la materia, reglamentos y normas aplicables a nivel local, estatal, provincial, nacional de la República del Perú, así como cualquier otra legislación aplicable cuando proceda;
- b. Infringir los derechos de propiedad intelectual y de privacidad, entre otros, los derechos de patente (copyright), los derechos sobre la base de datos, las marcas registradas o el know how de terceros;
- c. Descargar, enviar, transmitir o almacenar material que:
  - Sea ilegal, ofensivo, difamatorio, fraudulento, engañoso, que induzca a error, dañino, amenazador, hostil, obsceno o censurable;
  - Infrinja las obligaciones contractuales o de confidencialidad;
  - Perjudique o interfiera en las aplicaciones normales de los sistemas, como el envío o la transmisión de virus, gusanos o troyanos, el envío continuado de material repetido o el envío de archivos desacomodadamente grandes; o
  - Que no esté permitido por **COMSATEL**, como, por ejemplo, material publicitario no autorizado, material promocional no solicitado, “correo basura”, “spams”, “cartas en cadena”, mensajes de venta directa piramidal, franquicias, material de distribución, de asociación a un club, contratos de venta o cualquier otro material inaceptable;
- d. Vulnerar los derechos personales y de privacidad de terceros abusando del Contenido, como, por ejemplo, acosando o molestando continuamente a dichas personas enviándoles correos electrónicos no solicitados, o recabando información de carácter personal;
- e. Contravenir, o intentar contravenir, las medidas de seguridad del servicio, Softwares o Sitios Web de acceso;
- f. Utilizar cualquier aparato, procedimiento o mecanismo como, por ejemplo, spiders y robots de rastreo, para localizar, rescatar, buscar, o acceder al servicio o Sitio Web o al Contenido;
- g. Acceder o intentar acceder a la cuenta o al login de las terceras personas o empresas indicadas en el Sitio Web;
- h. Copiar, modificar, reproducir, eliminar, distribuir, descargar, almacenar, transmitir, vender, revender, publicar, invertir el proceso de creación o crear productos derivados a partir del Contenido del servicio o Sitio Web;
- i. Utilizar el Servicio, softwares o Sitios Web de acceso de forma no autorizada o para alguna actividad delictiva;
- j. Falsificar la información de cabecera en el correo electrónico; o
- k. Falsear los datos sobre sí mismo, sobre su asociación con terceros o sobre su empresa.
- l. Los vínculos a nuestras páginas Web no están permitidos sin la expresa autorización, previa y por escrito, de **COMSATEL**. **EL CLIENTE** no podrá, ni solo ni en colaboración con otras personas, ampliar, modificar, sustituir, enmendar o limitar, en todo o en parte, la información ofrecida en nuestras páginas Web y softwares, ni las aplicaciones funcionales de los mismos. Además, no podrá, ni solo ni en colaboración con otras personas, crear o instalar vínculos desde su propia página Web o desde webs de terceros, a los sistemas de **COMSATEL** (ya sea mediante vínculos de hipertexto, deep-linking, enmarcado, mediante códigos o de otra forma), ni en todo ni en parte.

En el supuesto en que se incumplan las obligaciones señaladas en el presente numeral, **COMSATEL** podrá suspender temporalmente el servicio, durante el tiempo que dure la investigación de las infracciones cometidas, a fin de determinar si suspende definitivamente **EL SERVICIO**. Sin importar el carácter de la suspensión, **EL CLIENTE** deberá cumplir con la contraprestación a su cargo, conforme a lo establecido en este documento y en el contrato suscrito entre las partes.

## **20. COOKIES**

Los softwares web de **COMSATEL** utilizan cookies necesarias para su correcto funcionamiento. Las cookies son archivos de texto que contienen pequeñas cantidades de información, que se descargan en su computadora o dispositivo móvil cuando **EL CLIENTE** visita una página web. A cada nueva visita a la misma página, los datos almacenados son recuperados por el servidor de origen. Son útiles porque permiten que un sitio web reconozca el equipo del usuario. Son generalmente activadas en respuesta a la solicitud de acciones tales como definición de sus preferencias de privacidad, acceso (login) o relleno de formularios. **EL CLIENTE** puede configurar su navegador para bloquearlas o notificarle sobre ellas, pero algunos de los servicios disponibles en el sitio pueden dejar de estar operativos, sin la utilización de cookies. Estas cookies no almacenan ninguna clase de información personal. Asimismo, Las cookies no pueden transmitir virus y tampoco dañan su computadora. En ese sentido, **EL CLIENTE**, autoriza la implementación de cookies para el correcto funcionamiento de **EL SERVICIO** contratado.

## **21. CONDICIONES DE USO**

Son obligaciones de **EL CLIENTE**:

- a. El uso del servicio por parte de **EL CLIENTE** es por su cuenta, riesgo y responsabilidad por lo que él es el único responsable de su uso, por lo que, **EL CLIENTE** se obliga a contar con todas las autorizaciones, permisos y/o licencias que resulten necesarias y convenientes para el uso del servicio que otorga **COMSATEL**.
- b. Responder ante **COMSATEL** por los daños y perjuicios que cause el uso indebido y no autorizado del servicio.
- c. Responder ante **COMSATEL** por su propio personal y también por todo tercero o, de ser el caso, subcontratista que emplee para el cumplimiento del Contrato. En consecuencia, cualquier trasgresión a lo dispuesto en el Contrato y/o sus correspondientes Anexos por parte de los terceros o los subcontratistas indicados, será atribuida a **EL CLIENTE**.
- d. **EL CLIENTE** está prohibido de utilizar bajo cualquier forma, de manera directa o indirecta, las marcas registradas, logotipos, lemas comerciales y demás signos distintivos de **COMSATEL**, sin contar con la aprobación previa y expresa de **COMSATEL**.
- e. **EL CLIENTE** está prohibido de utilizar el servicio que otorga **COMSATEL** por el presente contrato como medio para coadyuvar a la comisión de delitos u otras acciones que constituyan o fomenten conductas antisociales, inmorales o contrarias a la moral, orden público y buenas costumbres.
- f. **EL CLIENTE** está prohibido de utilizar el servicio que otorga **COMSATEL** por el presente contrato como medio para coadyuvar a la constitución o puedan constituir competencia o descrédito para **COMSATEL** o que constituyan competencia desleal en términos de la legislación aplicable.

## **22. RESPONSABILIDAD PENAL.**

1. **COMSATEL** se encuentra comprometido con el cumplimiento de las leyes y disposiciones legales aplicables a la legislación sobre los Delitos de Lavados de Activo, Financiamiento del Terrorismo, Delitos de Cohechos, Receptación y otros delitos que establezcan la normativa aplicable.
2. En atención a ello, **EL CLIENTE** se obliga a:
  - a. Participar de negocios legítimos que no contravengan la legislación vigente aplicable;
  - b. Tomar los controles necesarios para la prevención en la comisión de delitos que se especifiquen en la legislación respectiva de parte de sus trabajadores, evitando incurrir en la responsabilidad penal como persona jurídica;
  - c. No participar en la realización de pagos o transferencias de valor, ofertas, promesas o la concesión de cualquier ventaja económica o de otro tipo, solicitudes, acuerdos para recibir o aceptar cualquier ventaja financiera o de otro tipo, ya sea directa o indirectamente, que tenga el propósito, el efecto, la aceptación o la conformidad del soborno público o comercial o cualquier otro medio ilegal o indebido de obtener o retener un negocio, una ventaja comercial o de la mala ejecución de cualquier función o actividad;
  - d. Prestar toda la ayuda necesaria a **COMSATEL**, si ésta decide efectuar una auditoría para establecer el cumplimiento de la normativa aplicable a este respecto;

- e. Reportar al funcionario de **COMSATEL** respectivo, si observa cualquier conducta no debida o delictual según la normativa aplicable, como así mismo informar sobre cualquier conducta sospechosa de cualquier trabajador que pueda conllevar responsabilidad penal de **COMSATEL** o de **EL CLIENTE**.
3. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones antes señaladas, dará derecho a **COMSATEL** a poner término inmediato de manera automática y sin necesidad de declaración judicial al presente Contrato y/ sus Anexos, sin derecho a indemnización alguna para **EL CLIENTE**.

## **23. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE**

Todas las desavenencias o controversias que pudieran derivarse de la ejecución de lo establecido en este documento, incluidas las de su nulidad o invalidez, se regirán por el Código Civil y demás leyes del ordenamiento jurídico peruano que resulten aplicables, sometiéndose ambas partes a la competencia de los Jueces del Distrito de Lima – Cercado, Republica del Perú.

## **24. PROGRAMA DE BENEFICIOS – COMSATEL CLUB XPERIENCE**

**COMSATEL** ha implementado un programa de beneficios llamado **COMSATEL CLUB XPERIENCE**, el cual brinda a sus **CLIENTES** una serie de beneficios y descuentos con otras empresas asociadas al programa, **LOS CLIENTES** podrán consultar y acceder a este portafolio de beneficios por la página web <https://www.comsatel.com.pe/legales/promociones/>. **COMSATEL** no se responsabiliza por la calidad de productos o servicios entregados por los **SOCIOS** relacionados al programa de beneficios

De conformidad con la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y en su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo 003-2013-JUS, los beneficiarios de dicho programa (titular de los datos personales), en virtud de la suscripción y/o ejecución del presente acuerdo, autorizan a **COMSATEL** a compartir, ceder o transferir o el tratamiento de sus datos personales, como son información sobre su D.N.I. y, según el caso, su Nombre Completo (personas) y/o RUC y Nombre de empresa (compañías), u otros datos similares a sus **SOCIOS** del programa de beneficios, con la finalidad de poder otorgarle dichos beneficios. El presente consentimiento es previo, informado, expreso e inequívoco conforme lo obliga el numeral 13.5 del artículo 13 de la Ley N° 29733 y el artículo 12 de su Reglamento.

## **25. POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Los Términos y Condiciones de Servicio detallados en el presente documento están sujetos a las normas de Protección de Datos reguladas por la Ley N° 29733 y su Reglamento el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, y conforme a las Políticas de Protección de Datos de COMSATEL PERU S.A.C. que se encuentran en su página web: <https://www.comsatel.com.pe/legales/politica-y-privacidad/>

**TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO – COMSATEL FLOTAS. VERSION VIGENTE PARA  
INSTALACIONES NUEVAS Y RENOVACIONES EFECTUADAS A PARTIR DEL 22/10/2024.**

**ANEXO A****REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA ACCESO AL SOFTWARE WEB CLOCATOR****Requerimiento mínimo:**

- **Procesador:** Core i3 6ta Generación o superior.
- **Memoria RAM:** 8 GB
- **Memoria de Video:** Tarjeta de video con 128 MB. De RAM Integrada (1080x720)
- **Internet:** Conexión a Internet de 01 Mbps dedicado con una respuesta menor a 100ms en latencia para el área que monitorea los sensores
- **Navegadores:** Google Chrome v98 o superior | Mozilla Firefox v97 o superior | Microsoft Edge v98 o superior
- **Almacenamiento:** Disco duro de 500GB
- **Sistemas Operativos:** Windows | OS X | Linux

**Requerimiento recomendado:**

- **Procesador:** Core i5 6ta generación o superior
- **Memoria RAM:** 16 GB
- **Memoria de Video:** Tarjeta de video con 256 MB. De RAM Integrada (1920x1080)
- **Internet:** Conexión a Internet de 02 Mbps dedicado con una respuesta menor a 100ms en latencia para el área que monitorea los sensores
- **Monitor:** 19"
- **Navegadores:** Google Chrome v98 o superior | Mozilla Firefox v97 o superior | Microsoft Edge v98 o superior
- **Almacenamiento:** Unidad de estado sólido (SSD) de 240GB
- **Sistemas Operativos:** Windows | OS X | Linux

**Requerimiento de red:**

Si la red donde se trabajara con el sistema de monitoreo web cuenta con firewall o Proxy es necesario habilitar a los siguientes dominios:

- |                                |                        |
|--------------------------------|------------------------|
| • clocatorplus.comsatel.com.pe | • mybatis.org          |
| • java.sun.com                 | • maps.google.com      |
| • primefaces.org               | • java.sun.com         |
| • w3.org                       | • maps.googleapis.com  |
| • facelets.dev.java.net        | • maps.gstatic.com     |
| • springframework.org          | • fonts.googleapis.com |
| • maven.apache.org             | • csi.gstatic.com      |
| • repository.primefaces.org    | • google-maps          |
| • xmlns.jcp.org                | • mt.googleap          |
| • jakarta.apache.org           |                        |

**REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA ACCESO A LOS APLICATIVOS PARA SMARTPHONES****Aplicativos:**

- **APP Flotas**
- **Comsatel Ruta Controlada**

**Requerimientos Mínimos**

- **Sistema Operativo:** IOS 13 ó superior | Android 5 ó superior
- **Acceso a las tiendas de:** App Store (Perú) | Google Store (Perú)
- **Conexión:** Conexión a Internet disponible a través de plan de datos o WiFi

- **RAM:** 4GB
- **RAM libre para uso:** 1GB recomendable
- **Almacenamiento:** 500MB
- **Nota:** Permisos que la aplicación solicite para el uso de la app

#### **Asistente Virtual**

##### **Requerimientos mínimos:**

- **Sistema Operativo:** Android 9
- **Acceso a las tiendas de:** Google Store
- **Conexión:** Conexión a Internet disponible a través de plan de datos o WiFi
- **RAM:** 2GB
- **RAM libre para uso:** 1GB recomendable
- **Almacenamiento:** 16Gb
- **Nota:** Permisos que la aplicación solicite para el uso de la app