Estos Términos y Condiciones regulan los **Servicios de Video Móvil** que **COMSATEL PERU S.A.C.** pone a disposición de los usuarios.

COMSATEL PERÚ S.A.C. en adelante **COMSATEL** se reserva 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, en el segmento de Legales, Términos y Condiciones.
Nuestros servicios están dirigido 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 al **CLIENTE**, dispositivos de almacenamiento y grabación de video para vehículos (MDVR), cámaras vehiculares, dashcams, cámaras corporales (bodycams), entre otros equipos de video y accesorios. Los equipos que cuentan con módulos de comunicación se encuentran debidamente homologados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Dependiendo del tipo de contratos que se celebre con **EL CLIENTE**, algunos de los dispositivos permiten el acceso remoto a la información almacenada y algunos cuentan con la opción de streaming (tecnología que permite ver y/u oír contenidos que se transmiten desde internet u otra red sin tener que descargar previamente los datos al dispositivo desde el que se visualiza y/u oye el archivo).

Las características de los dispositivos ofrecidos se detallan en las cotizaciones, presentaciones y hojas técnicas brindadas por los ejecutivos comerciales a **EL CLIENT**E al momento de contratar **EL SERVICIO**.

Las características técnicas y funcionamiento de los dispositivos y accesorios pueden variar en base a la marca, modelo y año de adquisición de los mismos. En el caso de dispositivos instalados, el funcionamiento también 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 consultadas al área de ventas de **COMSATEL**.

Los dispositivos 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 y la calidad de las imágenes. Pasado dicho tiempo, debido al avance tecnológico y uso continuo de los equipos, estos dispositivos 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 contaran con un (1) año de garantía desde la fecha de la primera instalación original y esta aplicará solo sobre defecto 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 puede ofrecer los siguientes Servicios de Video Móvil:

- Licencia de Uso del Software de Vídeo Móvil
- Servicios Mensual de Plataformas de Video y GPS
- Alojamiento Cloud para Servicios de Video Móvil
- Planes de Comunicación de Internet Móvil
- Servicio Mantenimiento de los sistemas de Video Móvil instalado en Vehículos

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

2.1. **Requerimientos Técnicos**

Los requerimientos técnicos vigentes que debe tener **EL CLIENTE** para acceder a los softwares y aplicativos asociados y demás detalles técnicos se especifican en el **ANEXO A2** 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.**

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 de los sistemas.

3. COBERTURA DE EL SERVICIO

Para los equipos que cuenten con módulos de comunicación, EL **SERVICIO** se prestará de acuerdo a la cobertura de datos de la red utilizada de la empresa de comunicación inalámbrica asociada a los dispositivos 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.

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 a los servidores de los Softwares asociados al SERVICIO se indicarán en la cotización remitida por **COMSATEL**. Cualquier exceso en el consumo de datos será facturado a **EL CLIENTE** quien deberá asumir el pago previa información y detalle del consumo por partes de **COMSATEL**.

4. CREDENCIALES DE ACCESO

COMSATEL proporcionará a la persona designada por **EL CLIENTE**, las credenciales de acceso que correspondan al **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 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.

5. 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.

Las capacitaciones personalizadas no podrán exceder de 4 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**.

6. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

COMSATEL no será responsable por el correcto funcionamiento del servicio de comunicación inalámbrica necesario para la prestación de servicios que cuenten con la opción de conexión remota y/o streaming , el cual será brindado por una empresa de comunicación inalámbrica de acuerdo a lo que se indica en la cláusula 4 del presente documento.

7. 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 de producto y servicios solicitados al momento de la contratación. Dicho costo podrá ser variado o modificado por **COMSATEL** en el tiempo, 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.

8. OTROS SERVICIOS Y COSTOS

8.1 DISPOSITIVOS DE VIDEO Y ACCESORIOS

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

8.2 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 a los presentes términos de acuerdo a las consideraciones indicadas en la cotización comercial de **COMSATEL**.

9. 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 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 los dispositivos están funcionado conforme a las condiciones del servicio.

9.1. DISPONIBILIDAD DE LAS PATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE VIDEOS Y DE RASTREO GPS

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**:** **% 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.

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 las plataformas **de video** ofrecido por **COMSATEL** es de 95.5%.

9.2. PORTAL SERVICIO AL CLIENTE

EL CLIENTE deberá enviar un correo inicial a 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, 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.

9.3. 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:

Dependencia	*Alcance*	*Medio de contacto*	*Horario de atención*
Servicio al Cliente	*Atención Inmediata. Resolución de Solicitudes en base a complejidad indicados en la cláusula 9.4*	*https://servicioalcliente.comsatel.com.pe/portal/es/signin servicio@comsatel.com.pe 01513511 opción 4-4*	*Lun. a Vie. (no feriados) de 8:30am a 18:00 Sáb. de 8:30am a 12:00pm*
Servicio Técnico	*Citas a través de Coordinaciones. Tiempo Promedio 1 día laborable. Tiempo máximo 7 días hábiles. En Provincia: Sujeto a Programación y aprobación de costos por parte del CLIENTE.*	*coordinaciones@comsatel.com.pe*	*Lun. a Vie. (no feriados) de 8:30 a 17:30 Sab. de 8:30 a 12:00 La atención es previa cita.*
Central de Operaciones	*Inmediata Atención de Emergencias.*	*015135111 opción 1 central@comsatel.com.pe*	*24 horas los 365 días del año*

.

9.4. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

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

Nivel de prioridad	*Definición*	*Tiempo de respuesta (ETR)*
Urgente	*Si el problema tiene consecuencias muy severas para la operación normal del negocio. Este tipo de soporte generalmente es generado por:*	***Hasta 3 horas** laborables, a partir de la creación del ticket.* *Indicador de Cumplimiento: 85%*

	1. *El sistema este caído.* 2. *Los Usuarios no pueden acceder al sistema.*	
Alta	*Si el problema tiene consecuencias severas en la operación normal del negocio, causando un impacto significativo en las operaciones y productividad del cliente.* *Este tipo de soporte generalmente es generado por:* 1. *Las siguientes funcionalidades no estén disponibles:* a. *Reproductor de Video y/o de Streamming (en caso aplique)* b. *Envío y recepción de Alertas* c. *Acceso a Información Histórica* 2. *Más del 20% de los dispositivos no estén operando correctamente.*	***Hasta 5 horas** laborables, a partir de la creación del ticket.* *Indicador de Cumplimiento: 85%* *En el caso de dispositivos que no reporten, el tiempo de respuesta se considera hasta la solución o la derivación a mantenimiento físico.*
Media	*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.* *Este tipo de soporte generalmente es generado por:* 1. *Módulos Secundarios del sistema caídos.* 2. *Bugs o fallas menores en las funcionalidades.*	***Hasta 15 días** laborables**,** a partir del reporte del problema.* *Indicador de Cumplimiento: 85%*
Baja	*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.* *Este tipo de soporte generalmente es generado por:* 1. *Cambios de configuraciones* 2. *Actualizaciones de Firmware de dispositivos.* 3. *Análisis de información y de eventos.*	***Hasta 30 días** laborables, a partir de la creación del ticket.* *Indicador de Cumplimiento: 85%*
Por Definir	*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.

9.5. 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.

9.6. 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.

10. 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.

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) , 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**.

Los costos de cualquier dispositivo o accesorio que se requiera reemplazar durante un mantenimiento físico, que esté fuera de garantía, 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 SupremoN°001-2012-MINAM.

11. PLAZO

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

- La instalación de cada dispositivo en los vehículos solicitados por EL **CLIENTE**
- La entrega de cada dispositivo para el caso de dispositivos de portátiles

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

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.

12. 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**.

13. 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 .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**.

14. 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.

15. 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.

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

El CLIENTE asume y acepta que **COMSATEL** podrá conservar copia de la Información de **El 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 **El 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**.**

16. LICENCIA.

A través de las plataformas y aplicativos entregados al usuario, **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 **El CLIENTE** una licencia limitada, no exclusiva, intransferible, no susceptible de cesión y revocable; para utilizar, de forma temporal, el contenido ofrecido en los sistemas, únicamente para uso de **El CLIENTE** o dentro de su empresa, y nunca con fines comerciales.

Conforme a lo establecido en el presente documento, los softwares, los aplicativos 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 las empresas que facilitan dicho material.

Los softwares y aplicaciones descritas en este contrato y todo el 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.

17. 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 sietmas, como el envío o la transmisión de virus, gusanos o troyanos, el envío continuado de material repetido o el envío de archivos desacostumbradamente 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 continuadamente 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 Sitio Web 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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**.

21. 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.

22. 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 Servicio de Video Móvil.
VERSION VIGENTE PARA INSTALACIONES NUEVAS Y RENOVACIONES EFECTUADAS A PARTIR DEL 10/02/2026.

ANEXO A2

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA ACCESO A LOS SOFTWARES ASOCIADOS A SERVICIOS DE VIDEO MOVIL

SVCentral

Requerimientos mínimos:

- **CPU:** DualCore (En caso de una máquina virtual, se deben alocar al menos 2 procesadores).
- **RAM:** 4 Gb
- **Tarjeta Gráfica:** Compatible DirectX (DirectDraw /Direct3D /APG Texture Acceleration)
- **Almacenamiento:** 500Gb
- **Navegadores:** IE11
- **Sistema Operativo:** Windows 7
- **Aplicaciones adicionales:** Microsoft .NET Framework 3.5, 3.5.1, y 4.5

Requerimientos recomendados:

- **CPU:** QuadCore (En caso de una máquina virtual, se deben alocar al menos 4 procesadores).
- **RAM:** 8 Gb
- **Tarjeta Gráfica:** Compatible DirectX (DirectDraw /Direct3D /APG Texture Acceleration)
- **Almacenamiento:** 500Gb o superior
- **Navegadores:** IE11
- **Sistema Operativo:** Windows 10
- **Aplicaciones adicionales:** Microsoft .NET Framework 3.5, 3.5.1, y 4.5

PMedia

Requerimientos:

- **CPU:** Core i3/i5/i7 Series CPU
- **RAM:** 4GB
- **Tarjeta Gráfica:** AMD HD4650, NVDIA GT710, Intel HD4000 or Higher
- **Almacenamiento:** 500GB
- **Navegadores:** IE11 | Google Chrome
- **Sistemas Operativos:** Windows 7 o superior.
- **Requerimientos de Red en caso de Firewall o Proxy.**
  - 190.81.162.51 Puertos: 9988, 9999 y 10000
  - 190.81.162.53 Puertos: 9988, 9999 y 10000

Tracksolid Pro

Requisitos mínimos

1. **Sistema Operativo:**
   - Windows: Windows 10 o versiones posteriores.
   - Mac: macOS 10.10 (Yosemite) o versiones posteriores.
   - Linux: Cualquier distribución moderna (como Ubuntu o Fedora) también debería ser compatible.
2. **Navegador:**
   - Google Chrome (Recomendado, para mejor rendimiento y compatibilidad).
   - Mozilla Firefox.
   - Safari (solo en macOS).
   - Microsoft Edge (para usuarios de Windows 10 o versiones superiores).
   - Asegúrate de tener la última versión del navegador para obtener las mejores funciones de seguridad y rendimiento.
3. **Conexión a Internet:**
   - Velocidad de conexión: Se recomienda una conexión de al menos 1 Mbps para una experiencia fluida. Para transmisiones en vivo (si está disponible), se recomienda una velocidad mayor, como 3 Mbps o más.
4. **Hardware de la computadora:**
   - Procesador: Intel Core i3 o superior (o equivalente en AMD).
   - Memoria RAM: Al menos 4 GB.
   - Espacio de almacenamiento: Suficiente espacio libre (al menos 1 GB disponible) para cargar y almacenar datos de la plataforma, aunque la mayoría de los datos se almacenan en la nube.
   - Pantalla: Resolución mínima de 1280 x 720 para una visualización cómoda.
5. **Otros requisitos:**
   - JavaScript y Cookies habilitados en el navegador (esto es importante para el funcionamiento correcto de la plataforma web).
   - Adobe Flash (si la plataforma lo requiere, aunque muchas plataformas modernas ya usan HTML5 para evitar Flash).

FT-Video Comsatel

Requisitos Recomendados

- **CPU**: i5-7500 y potencia de cálculo equivalente
- **RAM**: 8 GB
- **Tarjeta Gráfica**: Directx 12 y superior
- **Navegadores**: Chrome de 64 bits 109.05414.120 o superior
- **Sistemas Operativos**: Windows 7 o superior, MacOS no tiene restricciones, simplemente instale la versión del navegador correspondiente
- **Ancho de Banda de la Red**.
  - Resolución: 1080P
  - Usuarios ordinarios: 4 canales, 20Mb (exclusivo)
  - Agente (acceso directo múltiple): 36 rutas, 200 Mb (exclusivo)

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