Estos Términos y Condiciones regulan los servicios SVR y Básicos GPS que **COMSATEL PERU S.A.C.** ponen 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. Al acceder y utilizar este documento 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. <u>EL SERVICIO</u>

COMSATEL ofrece a **EL CLIENTE** dispositivos de rastreo homologados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Los citados equipos se basan en la tecnología GPS (Global Positioning 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**.

COMSATEL ofrece el servicio de rastreo a distancia y de recuperación de vehículos, en adelante **EL SERVICIO,** siempre y cuando el (los) vehículo(s) en el (los) que se haya instalado el (los) dispositivo(s) de rastreo, a pedido de **EL CLIENTE**, haya(n) sido objeto de robo. **EL SERVICIO** incluye el apoyo técnico y/o administrativo necesario para una eficiente prestación del mismo.

EL SERVICIO no incluye la entrega de información de ubicación de los vehículos de manera telefónica o presencial.

Algunos de los productos cuentan con acceso a aplicativos de localización como son SVR X, SVR, SVR Plus, SVR Motos o SVR LPS. **EL CLIENTE** que haya optado por estos servicios, podrá acceder a poder ubicar directamente su vehículo a través de los aplicativos para smartphones Android o Iphone asociados a cada producto.

Los aplicativos de localización ofrecen a **EL CLIENTE** la posibilidad de obtener la siguiente información:

- El rastreo de los vehículos que cuenten con **EL SERVICIO**, en forma continua en base de actualizaciones de posición cada noventa (90) segundos, siempre y cuando los equipos se encuentren en zona de cobertura, no se encuentren bajo techo y estén en movimiento.
- La ubicación de la posición de los vehículos en tiempo real o diferido.
- El acceso a información histórica de movimiento del Vehículo del día, semana o mes, limitado a la información y forma proporcionada por cada uno de los aplicativos.
- La visualización simultánea de la totalidad de vehículos asociados a los SERVICIOS contratados por **EL CLIENTE**.

Los productos SVR Lite y Comsatel Básico Financieras, no tienen acceso a aplicativos de localización por parte de **EL CLIENTE**.

COMSATEL también ofrece, **EL SERVICIO** SVR Security, que cuenta con una tecnología exclusivamente diseñada para la recuperación de vehículos, dicho servicio no tiene acceso a aplicativos (apps), ni cuenta con ningún tipo de reporte de posición ni de recorrido y se recomienda su uso como un segundo dispositivo/servicio contingente.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

Parqueo Seguro:

Esta funcionalidad está disponible en los servicios SVR Plus y SVR Motos, la cual generará una alerta en el aplicativo (APP) si el vehículo sale de la zona de parqueo siempre y cuando está haya sido activada y se encuentre dentro del periodo de control.

- El dispositivo de rastreo GPS se puede instalar de forma directa a la energía del vehículo o asociada al encendido del vehículo (ignition). Para que esta funcionalidad opere de mejor manera se requiere que el dispositivo de rastreo GPS esté conectado de forma directa a la energía del vehículo. Se deja constancia que algunos concesionarios y/o marcas vehiculares por motivos de garantía solo autorizan la instalación asociada al encendido del vehículo; en estos casos la funcionalidad de parqueo seguro estaría limitada a la autonomía propia del dispositivo de rastreo GPS, que aproximadamente es de 8 horas cuando el vehículo está encendido por al menos de 3 horas consecutivas. En consecuencia, la funcionalidad no operaría correctamente en todos los casos.

Bloqueo de Encendido:

Esta funcionalidad está disponible solo en los servicios SVR Motos, podrá bloquear el encendido del vehículo cuando se active desde el aplicativo (APP).

- Se habilitará esta funcionalidad de bloqueo de encendido siempre y cuando lo solicite a su ejecutivo de ventas al momento de la contratación ya que requiere la instalación de un accesorio.
- No todas las marcas de motos aceptan la instalación de este sistema por lo que el CLIENTE se hace responsable de validarlo con su Concesionario Vehicular y/o con la Marca.
- La activación y desactivación se llevan a cabo mediante comandos enviados desde la aplicación SVR Motos, accesible con un usuario asociado al vehículo.
- Este sistema de bloqueo de encendido está diseñado para utilizarse cuando el vehículo está apagado y **NO debe utilizarse si este se encuentra en movimiento**.
- Se requiere que los vehículos cuenten un dispositivo de rastreo GPS operativos con comunicación GPS y cobertura celular, conectado a un sistema de bloqueo de encendido.
- COMSATEL no se responsabiliza sobre los posibles efectos de la instalación de este dispositivo y el uso de esta función, los cuales incluyen:
    - La posible pérdida parcial o total de la garantía del concesionario/fabricante en los vehículos en los que se instale el accesorio.
    - Los posibles daños generados al vehículo, a la tripulación o a terceros como resultado de la detención intempestiva o no encendido del vehículo o la pérdida del control sobre el mismo.
- EL CLIENTE al aceptar la instalación del mismo y la habilitación de la funcionalidad, autoriza y deja constancia de lo siguiente: Acepta y asume voluntaria y libremente la responsabilidad por todos los riesgos, peligros y posibles consecuencias que conlleva la instalación del accesorio para el Bloqueo de Encendido, conforme a lo antes indicado. Por lo tanto, COMSATEL PERU S.A.C., sus representantes y trabajadores quedan expresamente liberados y exonerados de toda responsabilidad civil, contractual, extracontractual, penal o de cualquier otra índole, incluyendo cualquier indemnización económica, por pérdidas y/o daños en general, reparaciones posteriores, daños propios y/o a terceros, así como daños y/o lesiones (incluyendo la muerte) a personas, sean representantes y trabajadores de nuestra empresa o terceros, que se deriven de la instalación o uso de este accesorio en nuestras unidades vehiculares.
- Por consiguiente, EL CLIENTE no tendrá nada que reclamar a COMSATEL PERU S.A.C. en relación con lo indicado en el párrafo anterior, no interponiendo ninguna demanda o denuncia penal. De ser el caso, se compromete a desistir de cualquier acción, reclamación y/o procedimiento judicial, denuncia penal, administrativo y/o de cualquier otra índole, iniciado o que se inicie en el futuro, como consecuencia de los hechos referidos en el presente documento, así como a realizar los actos que resulten necesarios para tal efecto.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

Los dispositivos de rastreo instalados pueden estar incorporados en el costo del **SERVICIO**, lo cual será especificado en las cotizaciones.

Programa de Asistencia Vial

EL CLIENTE podrá acceder a un Programa de Asistencia Vial (el "**Programa**"), sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, siempre que: (i) haya contratado expresamente dicho servicio como complemento al servicio GPS - COMSATEL SVR, o (ii) dicho beneficio se encuentre incluido dentro del paquete adquirido al momento de la contratación del servicio GPS - COMSATEL SVR.

La inclusión del **Programa** en la contratación será comunicada de manera expresa al cliente en el detalle de la propuesta comercial (Cotización) y se encontrará vigente únicamente mientras **EL CLIENTE** mantenga activo el Servicio de GPS y se encuentre al día en sus pagos.

El Programa es operado por un proveedor externo debidamente autorizado por **COMSATEL**, por lo que la ejecución de los servicios de asistencia vial será responsabilidad exclusiva de dicho proveedor. **EL CLIENTE** deberá comunicarse a la central telefónica (01) 701 2559 para hacer uso de cualquiera de los servicios contemplados en el Programa.

Entre los servicios que puede incluir el Programa, se encuentran:

- Traslado de vehículo mediante grúa en caso de avería o accidente,
- Paso de corriente,
- Cambio de llanta,
- Apertura de puertas por olvido de llaves,
- Chofer de reemplazo,
- Servicio de valet parking.

Estos servicios estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, según disponibilidad operativa del proveedor, dentro de las zonas de cobertura habilitadas y limitada a un número asistencias indicados en los términos y condiciones específicos del Programa.

Las condiciones específicas de uso, número de asistencias anuales incluidas y zonas de cobertura, exclusiones y restricciones, están descritas en los Términos y Condiciones del Programa de Asistencia Vial disponible en la página web oficial de **COMSATEL** y forman parte integral del presente contrato.

COMSATEL se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar el Programa en cualquier momento, sin afectar los derechos adquiridos **DEL CLIENTE** durante el período de vigencia del servicio contratado. En caso de discrepancia entre los servicios detallados en el presente y aquellos contenidos en los términos y condiciones específicos del Programa acordado por ambas partes, prevalecerán estos últimos.

2. 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 se haya cotizado el servicio de roamming 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, por ser caso fortuito o causas de fuerza mayor, ajenas a su voluntad y/o a su obligación contractual.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

COMSATEL declara contar con una Central de Operaciones y con personal debidamente capacitado, que garantiza la recepción y atención de las llamadas de clientes para reportar el robo de sus vehículos.

3. OPERATIVIDAD DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO

En el caso de robo del vehículo sujeto a **EL SERVICIO**, **EL CLIENTE** procederá de la siguiente manera:

3.1 Reportará el incidente a la brevedad posible al número de asistencia de su Compañía de Seguros, indicando que cuenta con un servicio GPS de **COMSATEL,** y paralelamente llamando de inmediato a la Central de Operaciones de **COMSATEL,** a los teléfonos 513 5111 o 513 5112, identificándose y brindando toda la información posible acerca del incidente y siguiendo obligatoriamente todas las indicaciones que se le den en la Central de Operaciones.

3.2 A partir de este momento **COMSATEL** procederá a localizar al vehículo a través del GPS instalado en él y, tras confirmar la autenticidad del robo, coordinará un operativo para su recuperación. Este operativo será realizado por el personal de seguridad de **COMSATEL** con la participación de las fuerzas del orden de la jurisdicción de donde sucedió el evento. **COMSATEL** se compromete a realizar todas las acciones que resulten necesarias para procurar el éxito del operativo. Sin embargo, en ningún caso se responsabiliza por la efectiva recuperación del vehículo.

3.3 Para que **COMSATEL** pueda brindar la geoposición (geolocalización) del vehículo a las fuerzas policiales, y éstas puedan ubicar, intervenir y tomar posesión del vehículo, es necesario que **EL CLIENTE** haya interpuesto una denuncia policial, y en caso de contar con una póliza de seguro contra robos sobre el vehículo siniestrado, haber reportado el incidente a su COMPAÑÍA de SEGUROS.

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. **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.

4. 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 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, 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 2 del presente documento.

5. CONTRAPRESTACIÓN

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

El costo del servicio será el indicado a **EL CLIENTE** por los asesores de servicios o ejecutivos de venta de **COMSATEL,** y estará basado en el tarifario por canal vigente de acuerdo al tipo de servicio solicitado al momento de la contratación y la cantidad de años de servicio solicitado. Dicho costo podrá ser variado o modificado por **COMSATEL** para las renovaciones de **EL SERVICIO**, lo que será debidamente comunicado a **EL CLIENTE** al momento de la renovación.

El costo de **EL SERVICIO** deberá ser asumido en su totalidad por **EL CLIENTE.** La Compañía de Seguros podrá asumir parte o el total de este costo. En el caso que la Compañía de Seguros asuma parcialmente o totalmente el costo, deberá existir una autorización formal por escrito de ésta dirigida a **COMSATEL**, en la que conste que la Compañía de Seguros se responsabilizará por el pago convenido con **EL CLIENTE** por el costo de **EL SERVICIO**, ya sea total o parcialmente.

De no existir esta autorización, **EL CLIENTE** deberá asumir el pago del monto total de **EL SERVICIO**. **EL CLIENTE** cancelará a **COMSATEL** el importe por el servicio contratado, por adelantado.

La contratación de **EL SERVICIO** es por periodos completos de uno a más años obligatorios. Los montos cancelados por **EL CLIENTE**, bajo ningún supuesto, serán reembolsables en caso de baja de **EL SERVICIO**.

6. CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO

EL CLIENTE deberá asumir los costos y gastos que se generen por la recuperación efectiva del vehículo, en caso de robo, y pagar tales costos y gastos a **COMSATEL,** por concepto de recupero dentro de la ciudad de Lima, un importe de US $ 600 más IGV, y por concepto de recupero en otras ciudades de Provincias un importe de US $ 750 más IGV.

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 sí el costo del servicio de recupero será asumido por esta entidad.

En el caso que la Compañía de Seguros decline asumir el costo del operativo de recupero, el pago total deberá ser asumido por **EL CLIENTE**.

EL CLIENTE cancelará a **COMSATEL** el costo y gastos del operativo de recupero por adelantado, en caso así **COMSATEL** se lo solicite. De no ser solicitado el pago adelantado, éste deberá ser cancelado a las 72 horas de recuperado el vehículo, sea cual fuere el estado del vehículo al momento del recupero.

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.

7. INSPECCIONES

EL CLIENTE se compromete a brindar la disponibilidad inmediata del vehículo para las inspecciones que **COMSATEL** deba realizar a los equipos GPS, a fin de verificar el correcto funcionamiento del equipo instalado. Estas inspecciones se deben realizar obligatoriamente en los siguientes casos:

7.1 En el caso **EL CLIENTE** haya contratado el alguno de los productos que cuentan con uno de los aplicativos de localización (SVR o SVR Plus o SVR para clientes de La Positiva) y detecte alguna irregularidad en los servicios a través de uso de los aplicativos y al reportarlo a **COMSATEL**, se le indique que requiere una inspección física.

7.2 Luego de doce (12) meses de haber instalado el equipo GPS, o de haberse realizado la última inspección, exista o no comunicación o aviso de **COMSATEL** en ese sentido.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

7.3 En el caso que se detecte intermitencia o alguna falla en la comunicación con el equipo, en los controles periódicos que realiza **COMSATEL**. En estos casos **COMSATEL** comunicará a **EL CLIENTE** de tal anomalía, señalándole en la comunicación el plazo que tiene para llevar el vehículo al servicio técnico requerido.

7.4 En caso el vehículo haya sufrido choques o reparaciones eléctricas, o haya sido robado y recuperado.

7.5 En el caso que hayan instalado en el vehículo equipos electrónicos o periféricos, posteriormente a la instalación del equipo GPS por parte de **COMSATEL**.

Los dispositivos de rastreo deberán pasar por un mantenimiento preventivo luego de doce (12) meses de haberse instalado o entregado, o de haberse realizado la última inspección, 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 indicadas en el párrafo anterior podrían ser virtuales en los casos que el equipo técnico de **COMSATEL** verifique que es posible.

En cualquiera de los casos mencionados, **El CLIENTE** es el responsable de coordinar con **COMSATEL** la fecha para realizar estas inspecciones, comprometiéndose **COMSATEL** a llevarlas a cabo dentro de los siete (07) días útiles de efectuada la solicitud.
Las inspecciones se realizarán en la ciudad de Lima o Arequipa en los locales de **COMSATEL** y sin costo adicional, o, de ser en caso, en otras ciudades del interior del país, previa coordinación y pago de los costos referidos a instalaciones o mantenimiento en Provincias.

EL CLIENTE declara en forma expresa conocer que los siguientes eventos son causales de pérdida de garantía de **EL SERVICIO** y/o del buen funcionamiento del equipo: ***(i)*** Si no se realiza el mantenimiento requerido, dentro de los plazos establecidos, ***(ii)*** Falta de pago y/o falta de renovación de **EL SERVICIO** y ***(iii)*** Manipulación de los equipos o de sus accesorios por personal ajeno a **COMSATEL**.

8. SERVICIO AL CLIENTE

8.1 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:

Áreas	*Alcance*	*Medio de contacto*	*Horario de atención*
Servicio al Cliente	*Atención Inmediata.* *Resolución de Solicitudes en base a complejidad indicados en la cláusula 8.2*	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.*	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.*

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

Central de Operaciones	*Inmediata Atención de Emergencias.*	*015135111 opción 1 / 971152418 - 975139553* central@comsatel.com.pe	*24 horas los 365 días del año*

8.2 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 servicio. Este tipo de soporte generalmente es generado por:* *1. El sistema este caído.* *2. Los Usuarios no pueden acceder al sistema.* *3. El módulo Localizador se encuentra caído.* *4. No existen soluciones alternativas para localizar los dispositivos.*	***Hasta 3 horas** laborables, a partir de la creación del ticket.* *Indicador de Cumplimiento: 85%*
Alta	*Si el problema tiene consecuencias severas en la operación normal del servicio, causando un impacto significativo en las operaciones y productividad del cliente.* *Este tipo de soporte generalmente es generado por:* *1. Se encuentren dispositivos en operación no reportando y en lugares de cobertura de la señal celular de datos asociada.*	***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 servicio.* *Este tipo de soporte generalmente es generado por:* *1. Bugs o fallas menores en las funcionalidades que impliquen labores no complejas de QA y Desarrollo.* *2. Generación de Usuarios y Credenciales*	***Hasta 7 días** calendarios, a partir de la creación del ticket.* *Indicador de Cumplimiento: 85%*
Baja	*Ni las operaciones ni la productividad del servicio se ven afectadas por el problema.* *Este tipo de soporte generalmente es generado por:* *1. Bugs o fallas menores en las funcionalidades que impliquen labores de QA y Desarrollo.* *2. Cambios de configuraciones* *3. Actualizaciones de Firmware de Dispositivos* *4. Análisis de Información de recorrido y eventos asociados a un siniestro.*	***Hasta 15 días** calendarios, 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.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

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.

8.3 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. Falta de disponibilidad por mantenimiento programado.
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.

9. PLAZO

EL SERVICIO prestado a **EL CLIENTE** por **COMSATEL** tendrá la duración de uno (01) o más años de acuerdo al plan que adquiera. Este plazo se inicia a partir de la fecha de la instalación del equipo GPS en el vehículo de **EL CLIENTE**. **COMSATEL** y **EL CLIENTE** convienen expresamente que, al término de este plazo, **EL SERVICIO** concluirá. Para renovar el servicio se requerirá de un nuevo acuerdo.

En caso **EL CLIENTE** no cumpla con realizar el pago de **EL SERVICIO** dentro de los 30 días posteriores a la emisión de la factura que corresponda por ese servicio, **COMSATEL** considerará este hecho como causal de término de la relación contractual sin responsabilidad alguna para **COMSATE**L, no quedando obligado ante **EL CLIENTE** a realizar ninguna comunicación formal por este hecho. Para reactivarse **EL SERVICIO**, si **COMSATEL** accede a ello, **COMSATEL** podrá cobrar a **EL CLIENTE** un costo de reconexión de **EL SERVICIO** y, además, la deuda vencida.

10. DOMICILIO

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 Servicios por parte de **COMSATEL**, o de la ejecución de este contrato.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

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), deberá ser comunicada a la otra parte, sea por correo electrónico o por carta notarial, con treinta (30) días calendario de anticipación, para que surta efecto.

EL CLIENTE deberá informar bajo responsabilidad y por escrito o electrónicamente, cualquier cambio en su información de contacto, de lo contrario, mantendrá plena vigencia la información de contacto existente en poder de **COMSATEL**.

11. 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.

EL CLIENTE declara que **EL SERVICIO** es intransferible, ni tampoco objeto de cesión alguna, así **EL CLIENTE** haya transferido, por el título que fuera, el vehículo objeto de **EL SERVICIO**. En consecuencia, de producirse esta hipótesis **COMSATEL** no estará obligado, en modo alguno, a cumplir con los términos y condiciones a su cargo contenidos en estos **TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO**.

Lo establecido en el párrafo que antecede no será de aplicación en caso **COMSATEL** haya aprobado o consentido por escrito y en forma expresa, con la cesión o transferencia efectuada.

12. 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**.

13. 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** Al utilizar los **SERVICIOS** de **COMSATEL** otorga a **COMSATEL** autorización expresa e inequívoca para que **COMSATEL** pueda utilizar la información que maneja, compartiéndola con concesionarios, compañías de seguros, financieras y

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

distribuidores locales de vehículos automotores cuando los **SERVICIOS** fueron contratados por intermedio y/o participación y/o a solicitud de estas entidades o compañías.

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.

14. LICENCIA.

A través de sus aplicativos **COMSATEL** concede una licencia para que **EL CLIENTE** que hayan contratado servicios que cuentan con uno de los aplicativos de localización 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 consultar y descargar, de forma temporal, una copia del contenido ofrecido en las tiendas de aplicativos IOS y/o ANDROID, únicamente para uso de **El CLIENTE** y nunca con fines comerciales. .

15. PROHIBICIÓN GENERAL

Al utilizar los servicios de **COMSATEL**, **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 del Sitio Web, 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;

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

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 o Sitio Web;
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 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 nuestra página 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 nuestra página Web ni las aplicaciones funcionales de la misma. 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 la presente página Web (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.

16. 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.

17. 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

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

ordenamiento jurídico peruano que resulten aplicables, sometiéndose ambas partes a la competencia de los Jueces del Distrito de Lima – Cercado.

18. 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.

19. DISPOSICIONES VARIAS

a. **Responsabilidad del Cliente relacionada con la Garantía de fábrica del Vehículo:** El CLIENTE asume toda responsabilidad relacionada con la Garantía de fábrica del Vehículo, luego de realizada la instalación de los dispositivos o la manipulación del cableado eléctrico. COMSATEL brinda garantía únicamente sobre el dispositivo GPS y el servicio de localización, excluyendo cualquier afectación o reclamación relacionada con Garantía de fábrica del Vehículo.
b. **Responsabilidad en el Uso de la Plataforma:** El CLIENTE es responsable del control, configuración y uso adecuado de la plataforma a la que COMSATEL le ha otorgado acceso. COMSATEL no provee servicios de Operador o Usuario de Monitoreo para el CLIENTE, por lo cual éste será el único responsable de la gestión y administración de dicha plataforma.
c. **Activación y Responsabilidad de la Funcionalidad de Apagado Remoto:** El CLIENTE que desee habilitar la opción de apagado remoto o corte de encendido del vehículo a través de la plataforma de monitoreo o de aplicaciones deberá solicitar su activación al ejecutivo comercial de COMSATEL en el momento de la contratación del servicio. COMSATEL no recomienda el uso de esta funcionalidad, por lo que EL CLIENTE asumirá completamente cualquier consecuencia y responsabilidad legal derivada de su uso.
d. **Condiciones para la Instalación del Equipo:** Para proceder con la instalación del equipo y sistemas, EL CLIENTE deberá garantizar que el vehículo se encuentre en condiciones operativas, así como en buen estado mecánico y eléctrico. Se recomienda que el vehículo esté lavado para facilitar un proceso de instalación óptimo. El personal técnico de COMSATEL se reserva el derecho de cancelar la instalación si determina que las condiciones de seguridad o técnicas no son adecuadas. En caso de que se cancele el servicio técnico por tales motivos, los costos generados por la visita serán asumidos por EL CLIENTE.

20. 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/

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO – COMSATEL BASICO. VERSION VIGENTE PARA INSTALACIONES NUEVAS Y RENOVACIONES EFECTUADAS A PARTIR DEL 22/05/2025.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA ACCESO A LOS APLICATIVOS PARA SMARTPHONES

- **Sistema Operativo:** IOS 13.0 o Android 5.0 o superior
- **Acceso a las tiendas de:** APP Store (Perú y Bolivia) o Google Play (Perú y Bolivia).
- **Conexión:** Conexión a Internet disponible a través de plan de datos o WiFi
- **Memoria RAM:** 4GB
- **RAM libre para uso:** 1GB recomendable
- **Almacenamiento:** 500MB
- **Nota:** Permisos que la aplicación solicite para el uso de la app.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo