

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE GESTIÓN VEHICULAR TELCEL

El presente documento tiene por objeto especificar al Cliente (persona moral que contrata el Servicio) los términos y condiciones del servicio de Gestión Vehicular Telcel powered by Technologistik, (en lo sucesivo, indistintamente el “Servicio” o “GVT”), de la instalación del Dispositivo GPS -Global Positioning System (en lo sucesivo, la “Instalación”), y de los Servicios en Campo (conforme dicho término se define más adelante).

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO GVT powered by Technologistik.

1. El Servicio permite al Cliente la ubicación de la línea celular que tiene contratado el servicio, a través del Dispositivo GPS homologado e integrado con la red de Telcel e instalado en el vehículo indicado por el Cliente, así como su proyección sobre un mapa digital en una interfaz Web (portal mediante el cual el Cliente podrá saber la ubicación actual de la línea celular), utilizando los datos provistos en el plan contratado por el usuario sobre la red celular Telcel.
2. El Servicio permite la obtención de indicadores de medición del vehículo, así como el envío de comandos o instrucciones desde la interfaz Web de GVT powered by Technologistik con la finalidad de que el Dispositivo GPS ejecute acciones específicas o genere alertas por determinados comportamientos del vehículo.
3. El servicio GVT powered by Technologistik de ningún modo se utiliza para la ubicación de personas ni la recuperación de vehículos.
4. Cada ubicación o acción remota estará sujeta a que el Dispositivo GPS instalado en el vehículo (i) cuente con carga de batería suficiente, (ii) cuente con una línea activa con el servicio GVT powered by Technologistik contratado para la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de Telcel, brindando operación en México incluyendo el servicio de Roaming sin costo en México, Estados Unidos y Canadá, en donde para estos países depende de la disponibilidad de la red y características de los equipos compatibles requeridos para su funcionamiento fuera de México, (iii) se encuentre dentro de la cobertura conforme se establece en el contrato de prestación de servicios celebrado entre el Cliente y Telcel (en adelante, el “Contrato”).
5. El Cliente dispondrá de un Contact Center Nacional de atención a Clientes para atención a fallas, consultas y apoyo del servicio GVT powered by Technologistik.
6. Telcel proveerá al Cliente una clave de usuario y contraseña que le permitirán acceder a la interfaz Web del servicio GVT powered by Technologistik como administrador de su compañía, con ella podrá crear los tipos de perfiles: operador, mapas, reportes y mantenimiento, etc.; siendo su exclusiva responsabilidad el resguardo y uso de ésta. A través de la cual podrá acceder a la interfaz WEB y app del servicio para localizar y ejecutar diversas acciones sobre el Dispositivo GPS instalado en el vehículo, a partir de ese momento el Cliente es responsable por el uso de la interfaz Web y app, debiendo realizar el cambio inmediato de su contraseña, así como el resguardo de la misma.
7. Cualquier accesorio adicional al Dispositivo GPS, tales como medidor de temperatura, micrófono espía, etc. será responsabilidad del Cliente proporcionarlos con base en la recomendación realizada por Telcel y de acuerdo con los accesorios soportados por cada Dispositivo GPS sobre el servicio GVT powered by Technologistik.
8. El servicio GVT powered by Technologistik se presta de acuerdo con el alcance definido en la siguiente tabla:



<b>FUNCIONALIDADES DISPONIBLES</b>	<b>Flotilla Light</b>	<b>Flotilla Base</b>	<b>Flotilla Telemetría</b>	<b>Flotilla Temperatura</b>	<b>Flotilla Combustible</b>
<b>Acceso a plataforma Portal WEB</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Generación y programación de rutas</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Envío y recepción de mensajes a usuarios y operadores de unidades. (Modulo Garmin)</b>	N/A	✓	✓	✓	✓
<b>Aplicación Móvil para iOS y Android</b>					
Funcionalidades incluidas: - Histórico de viajes - Notificaciones de eventos de módem - Notificaciones de hábitos de conducción - Vista de última posición recibida del vehículo	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Localización GPS:</b>					
- En tiempo real desde la plataforma WEB por demanda - Automática cada 2 minutos con vehículo en movimiento - Automática cada 15 minutos con vehículo apagado - Automática cada 15 minutos en ralentí (encendido sin movimiento)	✓	✓	✓	✓	✓
Histórico de posiciones y trayectorias realizadas (ilimitada)	✓	✓	✓	✓	✓
Mapas Mundiales (Google Maps)	✓	✓	✓	✓	✓
Creación de Geocercas y Puntos de interés	✓	✓	✓	✓	✓
Creación de Geocerca de ruta por recorrido realizado.	✓	✓	✓	✓	✓
Reproducción de viajes en 2D y 3D	✓	✓	✓	✓	✓
Módulo de reportes	✓	✓	✓	✓	✓
Identificación de conductor (llave Dallas)	✓	✓	✓	✓	✓
Envío / Recepción de SMS en teléfonos celulares (pospago y mixto)	✓	✓	✓	✓	✓
Despachador básico	✓	✓	✓	✓	✓
Despachador logístico	N/A	✓	✓	✓	✓



<b>Módulo de Mantenimiento vehicular:</b>					
- Planes de mantenimiento por odómetro - Planes de mantenimiento por tiempo - Catálogo de talleres. - Catálogo de tipo de talleres. - Centros de costo. - Avisos de mantenimiento vía correo electrónico.	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Nota:</b> Funcionalidad disponible sólo en activación de toda la flota					
Módulo de supervisión de cargas de combustible	✓	✓	✓	✓	✓
Interfaz API	N/A	✓	✓	✓	✓
<b>Módulo de hábitos de conducción</b>	N/A				
<b>Nota:</b> - Verificar la compatibilidad del módem. - Plan Flotilla Light no cuenta con Reporte de calificación del conductor y conocimiento del último conductor.	Reporte de calificación del conductor y conocimiento del último conductor.	✓	✓	✓	✓
Módulo de personalización de Lógica de eventos	N/A	✓	✓	✓	✓
Capacidad de mostrar cualquier dispositivo móvil en la GUI como una unidad/vehículo.	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Alertas (básicas y avanzadas)</b>					
Alertas de Botón de pánico	✓	✓	✓	✓	✓
Alertas de salidas/entradas de Geocercas	✓	✓	✓	✓	✓
Alerta de movimiento con motor apagado	✓	✓	✓	✓	✓
Detección de Jammer	✓	✓	✓	✓	✓
Alerta por desconexión de batería principal	✓	✓	✓	✓	✓
Alerta por eventos de Hábitos de Conducción	✓	✓	✓	✓	✓
Alertas personalizadas con base eventos del módem	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de alertas y notificaciones	✓	✓	✓	✓	✓
Calendario	✓	✓	✓	✓	✓
Alertas de actividad	N/A	✓	✓	✓	✓
Alertas de productividad	N/A	✓	✓	✓	✓
Alertas de seguridad	✓	✓	✓	✓	✓
Alertas de despacho	N/A	✓	✓	✓	✓
Alerta compuesta	N/A	✓	✓	✓	✓
Alerta por exceso de velocidad	✓	✓	✓	✓	✓



Alerta de exceso de velocidad con base en el límite permitido en los mapas de Google	N/A	✓	✓	✓	✓
--	-----	---	---	---	---

### Comandos

Activación de Micrófono Espía	✓	✓	✓	✓	✓
Activar/desactivar sirena	✓	✓	✓	✓	✓
Activar/desactivar luces	✓	✓	✓	✓	✓
Apertura/Cierre de puerta - Chapa Electromecánica	✓	✓	✓	✓	✓
Paro de motor - Inmovilizador	✓	✓	✓	✓	✓

### Servicios de centro de monitoreo

Apoyo en caso de siniestro (robo o accidente)	✓	✓	✓	✓	✓
Envío de asistencia vial por petición del cliente (Ambulancia, Bomberos, Grúas)	✓	✓	✓	✓	✓
Envío de estadísticas sobre zonas con mayor índice delictivo	N/A	✓	✓	✓	✓
Apoyo para creación de Geocercas y puntos de interés	N/A	✓	✓	✓	✓

### Apoyo para la personalización de Flota:

<ul style="list-style-type: none"> <li>-Datos de vehículos: Placas, VIN</li> <li>-Descripción del vehículo, modelo, año</li> <li>-Creación de grupo de vehículos</li> <li>-Estatus del vehículo: En taller, Accidentado, Robado, Sin batería, En revisión.</li> </ul>	✓	✓	✓	✓	✓
---	---	---	---	---	---

### Servicios de Atención a Clientes

Capacitación y uso de la plataforma	✓	✓	✓	✓	✓
Seguimiento a instalaciones y servicios en campo	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoreo de vehículos y empresas	N/A	✓	✓	✓	✓
Administración de empresas	N/A	✓	✓	✓	✓
Informe de SMS	N/A	✓	✓	✓	✓

### Servicios Adicionales

Medición de Telemetría	N/A	Add-On Telemetría \$ 150	Incluido	Incluido	Incluido
Medición de temperatura por sensor multisense (Sensor marca Cellocator)	N/A	Add-On Temperatura \$ 230	N/A	Incluido	Incluido
Medición de temperatura y humedad por sensor multisense (Sensor marca Cellocator)	N/A				
Medición de temperatura por sensor analógico (Sensor marca Cellocator)	N/A				



Medición de combustible por sensor analógico (Sensor marca Cellocator)	N/A	Add-On Combustible \$ 395	N/A	N/A	Incluido
Medición de combustible por sensor de varilla (Sensor marca Omnicom)	N/A				

**Notas:**

1. Las funcionalidades de la plataforma quedan limitadas dependiendo del módem GPS utilizado y certificado por Telcel para operar con el servicio de GVT powered by Technologistik.
2. Los servicios adicionales, solamente se pueden activar para el **Plan GVT TK BASE** y tienen costo adicional el cual se cobra de forma mensual por cada línea contratada.

## 2. TELECOMANDOS

El uso de las funcionalidades y telecomandos del Servicio GVT powered by Technologistik son responsabilidad del Cliente.

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

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

### a) PARO DE MOTOR

Este telecomando permite apagar el vehículo por medio de la plataforma de **Gestión Vehicular Telcel powered by Technologistik**, esto es controlado y ejecutado sólo en caso de emergencia y previa autorización del Cliente por medio del Centro de Monitoreo Telcel mismo que valida ciertos controles antes de ejecutar el comando como parte del protocolo de seguridad.

Las condiciones bajo las cuales se opera son:

- La persona que lo solicite al Contact Center debe estar autorizada por el Representante Legal.
- Que el Dispositivo GPS se encuentre conectado a plataforma de Gestión Vehicular Telcel powered by Technologistik y reportando correctamente su ubicación, de acuerdo a la solicitud inicial realizada al Ejecutivo.
- Su aplicación ocurre cuando el vehículo se encuentre totalmente detenido.
- La instalación del paro de motor se realiza de acuerdo con las características del vehículo y puede ser de las siguientes maneras:
  - ❖ Instalación a bomba de combustible: se realiza cuando el vehículo no permite que se realice la instalación directamente a la ignición, esto se utiliza en vehículos de última generación con encendido Push and Start y generando una simulación de apagado como si el vehículo se quedara sin combustible, ocasionando un paro gradual del vehículo.
  - ❖ Instalación a ignición del vehículo: esta se realiza cuando el vehículo no es de reciente modelo y al instalar de esta manera se simula como si se cerrara el switch, dejando al vehículo sólo con los sistemas totalmente mecánicos y simulando una falla general del mismo.

En caso de que el Cliente solicite tener la funcionalidad de paro de motor desde la plataforma de GVT powered by Technologistik sin apoyo del Centro de Monitoreo Telcel al Dispositivo GPS instalado en el vehículo, el Cliente deberá firmar el documento de solicitud bajo el entendimiento de los riesgos y responsabilidades por uso de esta función.

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



## b) DETECCIÓN DE JAMMER

A partir del Plan Flotilla Base esta función detecta el bloqueo de señal GPS y/o GPRS que inhibe el funcionamiento del dispositivo de rastreo instalado en el vehículo, si el Dispositivo GPS cuenta con la función de detección de Jammer y ésta se encuentra habilitada, el dispositivo podrá realizar una acción local en el vehículo.

Las acciones que se pueden realizar son:

Encendido de luces  
Activación de seguros eléctricos  
Activación de claxon  
Activación de paro de motor

Estas acciones deben de cumplir las siguientes condiciones de control y seguridad:

- **Activación por distancia recorrida:** la detección del Jammer se activa al recorrer cierta distancia configurada en el modem GPS instalado en el vehículo.
- **Activación por tiempo de permanencia de inhibición:** la detección del Jammer se activa al permanecer en inhibición por un tiempo definido configurado en el modem GPS instalado en el vehículo.
- **Detección de velocidad cero:** la detección del Jammer se activa cuando el vehículo se detiene por completo y se configura en el módem GPS instalado en el vehículo.

Esta función se opera bajo responsabilidad del usuario y no es responsabilidad de Telcel/Tecnologistik el uso que se le dé a dicha funcionalidad.

**PRECAUCIÓN:** esta funcionalidad puede ser activada al pasar por los siguientes tipos de complejos o instalaciones:

- Penales o centros de readaptación social.
- Retenes federales y/o militares.
- Aeropuertos.
- Hospitales.

Dichos complejos cuentan con equipos de inhibición GPS / GPRS que pueden activar la Detección de Jammer.

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

## c) BOTÓN DE PÁNICO

Este tipo de alerta se emite cuando el conductor presiona el botón de pánico y se genera el evento en la plataforma GVT powered by Technologistik (previa instalación y configuración).

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

Contactos:

- Call Center 4441284694, 4441284695, (444)211 2910 y 4448140020
- Celular 4441799327
- 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)
- [monitoreo@tecnologistik.com](mailto:monitoreo@tecnologistik.com), [monitoreo2@tecnologistik.com](mailto:monitoreo2@tecnologistik.com), [supervisor\\_monitoreo@tecnologistik.com](mailto:supervisor_monitoreo@tecnologistik.com)



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

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

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

## 2. GPS SIN POSICIONAMIENTO

- i. Cuando el área de Monitoreo identifica unidades sin posicionamiento en la plataforma GVT powered by Tecnologistik por más de 7 días, el proveedor del servicio notifica al cliente vía correo electrónico con la respuesta enlatada de no transmisión de datos.

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

## 3. FUNCIONALIDADES

### a) POSICIÓN DE VEHICULOS

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

### b) TIEMPO DE AUTOREPORTE DEL DISPOSITIVO GPS

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

- Automática cada 2 minutos con vehículo en movimiento.
- Automática cada 15 minutos con vehículo apagado.
- Automática cada 15 minutos en ralentí (encendido sin movimiento).

## 4. FUNCIONES DEL CENTRO DE MONITOREO

A continuación, se describen las funciones del Centro de Monitoreo.

### a) MONITOREO PREVENTIVO

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

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

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

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

1. **Visita en sitio**
2. **Restablecimiento de GPS remoto**



## a) MECANISMOS DE REACCIÓN

- a) El Cliente debe notificar vía telefónica o por medio de un correo electrónico al Centro de Monitoreo si tiene una emergencia de robo para lo cual se genera un folio y el Centro de Monitoreo activa el protocolo de reacción para recuperación del vehículo involucrado. Se recomienda realizarlo al momento o máximo dentro de los 30 minutos posteriores al evento para que las autoridades puedan tener una mejor reacción.
- b) El Centro de Monitoreo validará con el Cliente que sea un robo consumado y no una falsa alarma. Indicarle al Cliente que, si es una falsa alarma y las autoridades encuentran el vehículo, ésta será remitida al corralón de la Policía Federal o MP (según aplique) y tendrá que presentarse el representante legal de la empresa a liberar el vehículo.
- c) El Cliente debe levantar su pre denuncia ante las autoridades competentes al número 911 o directamente en el MP para posteriormente enviarla al Centro de Monitoreo para registrar debidamente el evento. Es imprescindible realizar la predenuncia para contar con el apoyo de las autoridades, si no existe folio de pre denuncia, no se podrá continuar con el proceso de reacción. Esto con base en el protocolo de investigación del delito de robo de vehículo de la Procuraduría General de la República (PGR).
- d) El Centro de Monitoreo verifica datos con el Cliente como: Marca, Modelo, Año, Color, Placas, VIN (Número de Identificación Vehicular), Número de Motor, descripción detallada del evento, nombre del operador y calles donde sucedió el robo. Para camiones de carga: El tipo de mercancía contenida en el vehículo.
- e) Una vez terminada la llamada con el Cliente, el Centro de Monitoreo se encarga de solicitar el operativo con las autoridades correspondientes a nivel Federal, Estatal o Municipal según el área geográfica en donde se encuentre posicionando el vehículo en plataforma.
- f) Para una pronta recuperación, el Centro de Monitoreo validará que el vehículo se encuentre reportando en tiempo y forma en plataforma y con base en la información registrada, procederá al bloqueo de motor, (a menos que el GPS se encuentre funcionando) inmediatamente, siempre y cuando el vehículo esté a 0 Km/h, esto con previa autorización del Cliente o responsable del vehículo en la empresa
- g) Si el vehículo es recuperado, se informa al Cliente en qué lugar fue puesta a disposición para que el Cliente realice el trámite de liberación correspondiente.
- h) Si el módem no está enviando ubicación, debido a que fue inhibido por un Jammer, desconectado, o no es localizado por cualquiera de los medios disponibles, el Centro de Monitoreo procede a boletinar el vehículo ante el Registro Público Vehicular (REPUVE).
- i) Se mantendrá informado al Cliente vía telefónica y/o correo electrónico sobre el avance del operativo hasta que se finalice.
- j) Al final del operativo el Centro de Monitoreo enviará la bitácora del seguimiento de robo al Cliente.

*Telcel/ Tecnologistik no son responsables de la recuperación del vehículo por parte de las autoridades competentes, ni de daños, o faltantes en la misma y/o la mercancía; De la misma manera ni Telcel/Tecnologistik no son responsables de las acciones llevadas a cabo por las autoridades durante cualquier operativo realizado con fines de recuperación del vehículo o de la mercancía por lo que se deslinda de cualquier afectación a los bienes del Cliente.*

## b) ENVÍO DE ASISTENCIA VIAL

El Centro de Monitoreo puede enviar el apoyo de asistencia vial como ambulancia, bomberos o grúa. Los costos de estos servicios serán cubiertos por el Cliente al prestador del servicio, en el tiempo y forma que éstos determinen.

El Centro de Monitoreo no cuenta con ambulancias, grúas o bomberos propios por tal motivo no interfiere en sus procesos.

El alcance del servicio será delimitado por los prestadores del servicio.



## 5. MEDIOS DE CONTACTO CENTRO DE MONITOREO

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

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

### Notas:

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

Call Center 4441284694, 4441284695, (444)211 2910 y 4448140020

Celular 4441799327

24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)

### Atención a Clientes durante Emergencias

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

- Call Center 4441284694, 4441284695, (444)211 2910 y 4448140020
- Celular 4441799327
- 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)

## 6. INSTALACIÓN Y SERVICIOS EN CAMPO

La instalación se refiere al montaje por primera vez del equipo GPS en el vehículo, una vez contratado el servicio GVT powered by Tecnologistik. Los servicios en Campo son todos aquellos servicios subsecuentes a la instalación del equipo GPS, tales como: reinstalación, revisión, desinstalación y/o reubicación de un Equipo GPS en el vehículo definido por el Cliente, el cual debe encontrarse en óptimas condiciones mecánicas y eléctricas para realizar los servicios correspondientes.

Telcel a través de GVT powered by Tecnologistik pondrá a disposición del Cliente, al instalador que realizará la instalación inicial del Equipo GPS en el vehículo indicado por el Cliente, de acuerdo con los términos y condiciones que sean definidos.

SERVICIOS INTEGRALES AL TRANSPORTE (SIT). Empresa creada por el proveedor para realizar cualquier servicio de adecuación, instalación, revisión, de equipos de rastreo especializada en rastreo satelital, sensores de combustible, temperatura, humedad, magnético, luminosidad, etc.

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

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

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



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

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

### 6.1 VISITA EN FALSO

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

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

1. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y GVT powered by Tecnologistik y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado (quién obligatoriamente debe estar presente), informa que el (los) vehículo(s) previsto(s) para el(los) servicio(s) en campo no se encuentra en la dirección mencionada.
2. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y GVT powered by Tecnologistik y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado, presenta el (los) vehículo(s) previsto(s) para el(los) servicio(s) en campo sin condiciones para efectuarlo: sin batería, con problemas eléctricos o mecánicos que comprometan las funcionalidades del Dispositivo GPS en cualquiera de sus pruebas, vehículo siniestrado (con reparaciones mayores), vehículo(s) en sótano, centros comerciales, talleres o en vías públicas, sin llaves, sin combustible.
3. El técnico asiste a la cita acordada previamente entre el Cliente y GVT powered by Tecnologistik y estando en sitio el técnico, el Cliente o su personal encargado, informa que no cuenta con el kit(s) de instalación completo: GPS, tarjeta SIM y/o accesorios.
4. El Cliente cancela la cita previamente acordada a Telcel o GVT powered by Tecnologistik en menos de veinticuatro (12) horas hábiles del horario solicitado por el Cliente.
5. Si el Cliente no presenta el(los) vehículo(s) al técnico cuando este se encuentre en sitio en un lapso máximo de 1 hora posterior a la cita acordada o si no se facilita el acceso del técnico a las instalaciones del Cliente en un lapso mayor a 1 hora posterior a la cita acordada previamente.
6. Para el caso de una Validación Técnica, cuando el técnico estando en la dirección acordada no se encuentra(n) la(s) persona(s) encargadas.
7. Si el técnico está en la ubicación y encuentra las instalaciones cerradas y sin personal que lo atienda en un máximo de 1 hora posterior a la cita acordada.
8. Cuando ya está instalado el módem, y se acude a una segunda Instalación de sensores/accesorios, si procede como una visita para instalar el sensor/accesorio faltante y el cliente no cuenta con estos insumos al momento de la visita, el cobro de ésta será igual al de una instalación (básica).



Tipo de instalación	Tipo de Vehículo	Comentarios
Básica	Vehículos pequeños, medianos y pesados. Cajas, remolque, plataformas, tanque, tolva y maquinaria.	Instalación de módem, paro de motor y botón de emergencia.
Gasolina 1 Tanque (varilla o sensor analógico)	Vehículos pequeños, medianos y pesados (tractores, maquinaria, grúas, etc.)	Instalación básica del módem y sensor análogo o varilla.
Gasolina 2 Tanques (varilla o sensor analógico)	Vehículos pequeños, medianos y pesados (tractores, maquinaria, grúas, etc.)	Instalación básica del módem y sensor análogo o varilla.
Telemetría Can Bus/OBD	Vehículos pequeños, medianos y pesados (tractores, maquinaria, grúas, etc.)	Instalación básica del módem y conexión a OBD o CAN BUS en el vehículo.
Temperatura Cableado	Vehículos medianos y pesados y cajas refrigeradas	Instalación básica del módem y cableado de sensor análogo.
Temperatura Bluetooth 3 sensores	Vehículos medianos y pesados y cajas refrigeradas	Instalación básica del módem y alerta de puerta refrigerada con 3 multisensores.
Desinstalación	Vehículos pequeños, medianos y pesados. Cajas, remolque, plataformas, tanque, tolva y maquinaria.	Desinstalación de módem, paro de motor y botón de emergencia.
Revisión de instalación	Vehículos pequeños, medianos y pesados. Cajas, remolque, plataformas, tanque, tolva y maquinaria.	Revisión de Instalación de módem, paro de motor y botón de emergencia
Visita en falso al cliente	Todo tipo de vehículos.	

#### Consideraciones:

- El costo respecto de la instalación considera insumos y mano de obra correspondiente a la localidad. Instalación, los accesorios se cotizan por separado.
- En caso de aplicar viáticos se cobran directo al cliente por parte de Tecnologistik.

#### 7. Cobertura local y foránea

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

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



**a) TABLA DE SERVICIOS EN CAMPO**

A continuación, se muestra la tabla de los servicios en campo vigentes a partir del 1 de enero de 2019:

Tipo de instalación	Tipo de Vehículo	Comentarios
Básica	Vehículos pequeños, medianos y pesados. Cajas, remolque, plataformas, tanque, tolva y maquinaria.	Instalación de módem, paro de motor y botón de emergencia.
Gasolina 1 Tanque (varilla o sensor analógico)	Vehículos pequeños, medianos y pesados (tractores, maquinaria, grúas, etc.)	Instalación básica del módem y sensor análogo o varilla.
Gasolina 2 Tanques (varilla o sensor analógico)	Vehículos pequeños, medianos y pesados (tractores, maquinaria, grúas, etc.)	Instalación básica del módem y sensor análogo o varilla.
Telemetría Can Bus/OBD	Vehículos pequeños, medianos y pesados (tractores, maquinaria, grúas, etc.)	Instalación básica del módem y conexión a OBD o CAN BUS en el vehículo.
Temperatura Cableado	Vehículos medianos y pesados y cajas refrigeradas	Instalación básica del módem y cableado de sensor análogo.
Temperatura Bluetooth 3 sensores	Vehículos medianos y pesados y cajas refrigeradas	Instalación básica del módem y alerta de puerta refrigerada con 3 multisensores.
Desinstalación	Vehículos pequeños, medianos y pesados. Cajas, remolque, plataformas, tanque, tolva y maquinaria.	Desinstalación de módem, paro de motor y botón de emergencia.
Revisión de instalación	Vehículos pequeños, medianos y pesados. Cajas, remolque, plataformas, tanque, tolva y maquinaria.	Revisión de Instalación de módem, paro de motor y botón de emergencia
Visita en falso al cliente	Todo tipo de vehículos.	

**NOTAS:**

1. Los accesorios y el modem GPS deben de ser instalados al momento de realizar el servicio; si se requiere realizar una instalación posterior generara un costo adicional al final de los servicios, con base las condiciones de las unidades y previa autorización del cliente.
2. Todos los servicios deberán ser agendados con al menos 48 horas de anticipación para definir la tarifa aplicable. Las Instalaciones básicas consideran solo a un instalador y el uso de escalera para realizar el servicio, por lo que en caso de que la empresa requiera más instaladores y/o insumos adicionales deberán ser cotizados como proyecto especial y previa autorización del cliente.



3. Todos los servicios de combustible llevarán costo de viáticos por lo cual deberán ser cotizados por el proveedor del servicio previo a su contratación y cubiertos por el cliente previo a su instalación, de la misma manera que los accesorios necesarios para su servicio.

**Condiciones Comerciales de servicios en campo:**

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

Para los servicios de instalación de varillas de combustible, se considera únicamente las ciudades descritas en el documento.

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

Cobertura de Instalación Technologistik								
Región	Estado	Ciudad	Básico	Temperatura	Telemetría	Cableado	Combustible Varilla	Sensor Análogo Combustible
R1	Baja California	Mexicali	SI	SI	SI	SI	SI	SI
		Tijuana						
		Rosarito						
	Baja California Sur	La Paz	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Cabo San Lucas						
		Ensenada						
		San Jose del cabo						
R2	Sinaloa	Culiacán						
		Los Mochis	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Mazatlán						
	Sonora	Hermosillo	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Nogales						



		Agua Prieta						
		Cd. Obregón						
		Magdalena						
		Navojoa						
R3	Chihuahua	Chihuahua	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Nuevo Casas Grandes						
		Ciudad Cuauhtémoc						
		Delicias						
		Parral						
	Ciudad Juárez							
	Durango	Durango	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Gomez Palacios						
Coahuila	Torreón	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO	
R4	Coahuila	Saltillo	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Monclova						
		Piedras Negras						
	Nuevo León	Apodaca	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Guadalupe						
		San Pedro Garza Garcia						
		Monterrey						
	Tamaulipas	Nuevo Laredo	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Cd. Victoria						
		Reynosa						
		Matamoros						
Tampico								
Cd Mante								
R5	Michoacán	Morelia	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Lázaro Cárdenas						
		La piedad						
		Uruapan						
	Jalisco	Guadalajara	SI	SI	SI	SI	SI	SI
		Puerto Vallarta						
		San Pedro Tlaquepaque						
		Zapopan						
		Autlán de Navarro						
		Cd. Guzman						
Tonalá								



	<b>Nayarit</b>	Tepic	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
	<b>Colima</b>	Colima	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
<b>R6</b>	<b>S.L.P.</b>	San Luis Potosí	SI	SI	SI	SI	SI	SI
		Pozos						
		Villa de Reyes	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Cd. Valles						
		Soledad de Graciano Sanchez						
		Santa Maria del Rio						
		Rio Verde	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Mexquitic						
	<b>Querétaro</b>	Santiago de Querétaro	SI	SI	SI	SI	SI	SI
		Corregidora						
		El Márquez						
		San Juan del Rio						
	<b>Aguascalientes</b>	Aguascalientes	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
	<b>Guanajuato</b>	Irapuato	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Guanajuato								
Celaya								
Silao								
León								
<b>R7</b>	<b>Zacatecas</b>	Zacatecas	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
	<b>Oaxaca</b>	Oaxaca	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Tehuantepec						
	<b>Puebla</b>	Puebla	SI	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO
		San Pedro Cholula						
		Santorum						
		San Andres Cholula						
		Cuatlancingo						
		Huejotzingo						
	<b>Tlaxcala</b>	Tlaxcala	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
<b>Guerrero</b>	Acapulco	SI	SI	SI	SI		SI CON VIÁTICO	



R8	Veracruz	Chilpancingo					SI CON VIÁTICO	
		Veracruz	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Boca del Río						
		Córdoba						
		Costa de Oro						
		Coatzacoalcos						
		Xalapa						
		Orizaba						
	Poza Rica							
	Campeche	Campeche	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Ciudad del Carmen						
	Chiapas	Tuxtla Gutiérrez	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Tapachula						
	Tabasco	Villahermosa	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
Yucatán	Mérida	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO	
Quintana Roo	Cancún	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO	
R9	CDMX	CDMX-Área Metropolitana	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Morelos	Cuernavaca	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
	Estado de México	Cuautitlán Izcalli	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Nezahualcóyotl	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Naucalpan	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Chalco	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Ecatepec	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Nicolas Romero	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Toluca	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
		Metepec	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO
Tecámac	SI	SI	SI	SI	SI CON VIÁTICO	SI CON VIÁTICO		



## 8 CONDICIONES ÓPTIMAS PARA INSTALACIÓN Y SERVICIOS EN CAMPO

A continuación, se mencionan las condiciones que deben cumplirse en campo para realizar cualquier servicio solicitado.

1. Vehículos funcionales al 100% eléctrica y mecánicamente
2. Para el caso de vehículo(s) siniestrado(s) se procederá al servicio siempre y cuando las condiciones de la(s) misma(s) lo permitan, el técnico al asistir a sitio evaluará la seguridad para ingresar y manipular el dispositivo que se encuentra oculto en la unidad, así mismo evaluará las condiciones en las que se encuentra la unidad para determinar si procede o no el servicio.
3. Los vehículos deben tener combustible (Para instalación de sensor de combustible ver requisitos).
4. Lo(s) vehículo(es) debe(n) estar un espacio designado para las actividades y con vista al cielo.
5. Por cada vehículo a instalar o a realizar un servicio de campo se requiere un tiempo de 1 hora 30 minutos para instalación básica (Instalación del dispositivo, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios, tiempo en el cual el vehículo no puede moverse del sitio hasta ser liberada por el técnico.
6. Debe encontrarse la persona responsable asignada por parte del Cliente para mover el o los vehículos(s) en caso de ser necesario.
7. El área de trabajo debe cumplir con medidas de seguridad como extinguidores, no debe haber trabajos de soldadura, herrería o fuentes inflamables, el área de trabajo debe estar iluminada.

## CONDICIONES ÓPTIMAS PARA INSTALACIÓN DE SENSOR DE COMBUSTIBLE ANÁLOGO

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

1. Contar con el tanque de combustible completamente lleno al iniciar la instalación, en caso de que el tanque de combustible no esté con este nivel, la medición de la capacidad del tanque que censa el sensor tendrá una variación en función de los litros con los que cuente el vehículo, esto para la calibración en vacío.
2. Posteriormente a la calibración en vacío, se requiere que el tanque sea llenado con combustible por parte del Cliente para la calibración a lleno.
3. El flotador del tanque de combustible debe estar funcionando correctamente. El flotador no debe ser digital.
4. El área de trabajo asignada para la instalación de sensores debe ser segura para realizar los trabajos mencionados en el punto 5 (Condiciones óptimas de instalación y servicios en campo).
5. El lugar de trabajo donde se presenten las unidades debe ser plano, sin desniveles para efectos correctos de la calibración.
6. Disponibilidad de horario de ambas partes para la instalación de los sensores con personal asignado para apoyo, la instalación del sensor más equipo GPS consta de 6-12 hrs (dependiendo de capacidad y número de tanques). A este tiempo se le suma el tiempo de calibración y el llenado de combustible de la unidad. Este tiempo puede variar dependiendo diversos factores o condiciones como, por ejemplo: Personal no disponible por parte del cliente, no hay combustible en sitio y se tenga que ir a una gasolinera etc.
7. Si el cliente no presenta las unidades con el tanque de combustible en el nivel de reserva y no cuente con la capacidad de colocar el combustible en reserva la visita se tomará como visita en falso

## 9. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA SERVICIOS EN CAMPO

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

1. Los horarios de Coordinación son de lunes a viernes de 09:00 am – 19:00 pm y sábados de 9:00 am -14:00 pm.
2. Cuando se coordine el servicio en campo, tanto el cliente como el técnico instalador cuentan con tiempo de tolerancia de 30 minutos posterior a la hora acordada, como máximo se tendrá 30 minutos adicionales, llegando así a un máximo total de 60 minutos. Al pasar de estos 30 minutos adicionales el servicio se considerará como visita en falso. (el servicio en esta condición generará costos que será imputable al Cliente o Tecnologistik según corresponda).



3. La instalación inicial y/o servicios en campo del Dispositivo GPS podrán realizarse en cualquier lugar definido por el Cliente dentro del territorio nacional, siempre y cuando existan las condiciones propicias para llevar a cabo esta actividad. (Ver sección 7 Condiciones óptimas para Instalación y servicios en campo).
4. Un técnico puede realizar hasta 12 instalaciones de dispositivos GPS por día y técnico, en caso de requerir un número mayor de vehículos a las indicadas o de no contar con las condiciones óptimas para realizar la instalación, aplicará pernocta lo que genera costos adicionales a la instalación, aplica en negociaciones especiales.
5. Para la instalación de dispositivos con lectura de Telemetría el técnico podrá realizar 4 instalaciones por día, en caso de requerir un número mayor de vehículos a las indicadas o de no contar con las condiciones óptimas para realizar la instalación, aplicará pernocta lo que genera costos adicionales a la instalación, aplica en negociaciones especiales.
6. Se realizará la instalación del dispositivo GPS en el lugar indicado por el cliente, si se requiere privacidad en el servicio, tendrá que ser en un lugar exclusivo otorgado por el cliente en donde sólo el técnico y la persona asignada por el cliente puedan estar realizando el servicio.
7. La instalación del botón de pánico, dispositivo GPS y accesorios adicionales se realizará de acuerdo con el manual de instalaciones vigente, en el cual se indica la ubicación de los dispositivos y accesorios adicionales. Sí se requiere una ubicación diferente de instalación, esta deberá informarse en el Formato de Alta a través de su ejecutivo de cuenta y entrará a validación.
8. El Tiempo de instalación es de 1 hora 30 minutos para instalación básica (Instalación del dispositivo GPS, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios. aproximadamente. *El tiempo de servicio puede variar dependiendo de:*
  - a) Tipo de vehículo.
  - b) Condiciones eléctrico-mecánicas del vehículo.
  - c) Zona de trabajo no apta para que el técnico realice el servicio.
  - d) Condiciones climatológicas.
  - e) Variantes administrativas en líneas telefónicas del servicio.
  - f) Accesorios adicionales contratados.
  - g) Disponibilidad de Accesorios adicionales contratados.
  - h) Cambios de dirección de último momento.
  - i) Disponibilidad de vehículos, si se agenda un solo vehículo y este no se encuentra o está disponible, se considera Visita en Falso, si se agendan más de 2 vehículos y si sólo se realiza un servicio se procede a realizar este, y los demás vehículos se re agendarán.
  - j) Disponibilidad de vehículos.
  - k) Configuración inicial del dispositivo GPS (plantilla configurada en el módem).
  - l) Recepción del vehículo por parte del Cliente y/o responsable.
9. Se debe contar con los vehículos a realizar el servicio en sitio y deben contar con llaves, combustible, una persona que pueda mover los vehículos y verifique que el vehículo se entrega en las mismas condiciones en que fueron recibidos. Si los vehículos no se encuentran en estas condiciones no se podrán realizar los servicios y se tendrá que reagendar.
10. No se puede instalar el dispositivo GPS en vehículos sin batería, con problemas eléctricos o mecánicos que comprometan las funcionalidades del Dispositivo GPS en cualquiera de sus pruebas: en vehículo siniestrados el técnico al llegar a sitio evalúa las condiciones en las que se encuentra el vehículo para determinar si es seguro realizar el servicio requerido o no es posible realizarlo, le marcará al coordinador de servicio el cual contactará al cliente vía telefónica para informarle de lo encontrado en sitio, vehículo siniestrado, vehículo(s) en sótano, centros comerciales o en vías públicas, sin llaves, sin combustible.

No se podrán realizar servicios en vías públicas y/o estacionamientos subterráneos o de centros comerciales, ya que se pone en riesgo el vehículo y al técnico. En caso de que el Cliente solicite y acepte que el servicio se realice en alguna vía pública y/o estacionamiento, se da por entendido que todo daño que sea ocasionado en el vehículo, en la propiedad en donde se realice la instalación, autos de terceros, y daño provocado al técnico por algún percance ocurrido durante el servicio será responsabilidad del Cliente.



11. Tecnologistik coordinará con el Cliente el lugar, fecha y horario para realizar la instalación inicial del Dispositivo GPS en el vehículo que el Cliente designe con base en la agenda.
12. Se deberá hacer un levantamiento técnico a nivel verificación de las características eléctricas y técnicas por parte de Tecnologistik (Técnico instalador) previo a todas las instalaciones que contengan características eléctricas especiales para determinar si se tienen las condiciones óptimas para la instalación del dispositivo GPS. Posterior al levantamiento se determinará el tiempo, materiales y condiciones implicadas en la instalación.
13. La instalación y servicios en campo, sólo podrán ser solicitados por las personas designadas por el Cliente en el Formato de Autorización del Administrador de la Cuenta y adendum.
14. La instalación y servicios en campo sólo deben realizarse por técnicos autorizados Telcel, en el caso de que ésta sea realizada por un tercero, el Cliente asume la responsabilidad de la misma sobre el vehículo y Dispositivo GPS., y deberá expresarlo y aceptarlo por escrito.
15. Sólo se realizarán instalaciones con marcas y modelos de Equipos GPS autorizados por Telcel, homologados e integrados para operar en la red de Telcel e integrados en la plataforma de GVT powered by Tecnologistik de acuerdo con la liberación realizada por las áreas comerciales.
16. Si el cliente cuenta con dispositivos no homologados y autorizados por Telcel y desea realizar instalación/o migración deberá enviar una carta firmada a su Ejecutivo de Cuenta y plataforma donde se responsabiliza por el uso de los mismos.
17. Sólo se instalarán Equipos GPS con las SIM Cards provistas por Telcel para tal efecto.
18. Se realizará la instalación del Dispositivo GPS cuando se haya activado la línea con el servicio Gestión Vehicular Telcel (GVT powered by Tecnologistik).
19. Al concluir cualquier instalación, el Cliente firmará de conformidad la memoria técnica del servicio. La firma funge de conformidad que el vehículo se devolvió en las mismas condiciones en las que se recibió, así como con ella aceptación del servicio funcionando correctamente.
20. En caso de que no se encuentre en sitio la persona autorizada por el Cliente al término del servicio para firmar la orden de servicio, el servicio se tomará como aceptado y de conformidad la recepción de las condiciones del vehículo e instalación de accesorios. En este caso, el técnico debe colocar en las observaciones de la Orden de Servicio que no hubo personal que firmara, también debe informar. En este caso, el técnico debe informarlo a su coordinador de instalaciones para registrar el evento y notificar al ejecutivo que atiende al Cliente.
21. Todos los Servicios en Campo que solicite el Cliente se realizarán con costo adicional, exceptuando la reparación de fallas que se encuentren dentro de los términos acordados en garantías del servicio.
22. No se realizarán Servicios en Campo si el Cliente presenta adeudos relacionados con el Servicio de Gestión Vehicular Telcel powered by Tecnologistik o con otros Servicios en Campo, previamente validado por el ejecutivo de cuenta que atiende al Cliente.
23. Al contratar uno o más Servicios en Campo, se toman como servicios locales sólo los que estén dentro del área delimitada como cobertura local.
24. Para los vehículos de último modelo o bien que cuenten con garantía extendida por parte de su fabricante y/o agencia de servicio, es necesario que el Cliente consulte con la agencia la colocación del dispositivo GPS y accesorios como; paro de motor y/o de accesorios, previa a la contratación del servicio de sensores adicionales. ya que la conexión en el vehículo en algunas agencias lo interpretan como una afectación a la garantía. Si el Cliente acepta la instalación del Dispositivo GPS (paro de motor, botón de pánico, ubicación y/o accesorios) da por entendido que puede verse afectada su garantía y se da por aceptada esta condición.
25. El técnico que asiste a realizar el servicio en campo requerido por el cliente no está facultado para realizar desinstalaciones de alarmas, audio, video, equipos GPS o accesorios que no corresponden al servicio GVT powered by Tecnologistik. Por lo anterior mencionado queda prohibido solicitar al instalador realizar acciones de desinstalación de soluciones externas al servicio GVT powered by Tecnologistik. Importante en caso de que se registre alguna falla en la unidad derivada de la instalación – desinstalación de un accesorio ajeno al servicio GVT powered by Tecnologistik; ni Telcel ni Tecnologistik se harán responsables por los daños ocasionados.
26. Si el cliente ya tiene instalado un dispositivo GPS o accesorios, y por algún motivo decide migrarse al servicio GVT powered by Tecnologistik o bien si ya tiene instalado un dispositivo GPS o accesorios de Telcel. Y si su proveedor GPS asiste a realizar una desinstalación de equipo GPS y/o accesorios e intencionalmente o no intencional desconecta el cableado de la instalación del servicio GVT powered by Tecnologistik, el servicio se verá afectado y se considera una manipulación, queda fuera de garantía y procede a cobro del servicio en campo.



27. Para los servicios en donde se va a realizar la instalación de sensores de combustible análogos, el cliente deberá contar con los requisitos previamente el servicio este se tomará como visita en falso misma que genera costos al cliente y será informado vía telefónica y por correo electrónico vía ticket en copia a su Ejecutivo de Cuenta Telcel responsable.
28. Los valores de combustible que se obtienen por lectura de sensor de combustible análogo y/o conexión a la computadora del vehículo, dependen totalmente de la información que el vehículo puede proporcionar ya sea por el flotador del tanque de combustible y/o de los valores que la computadora permita leer por medio del puerto OBDII/CAN BUS.
29. En instalaciones de Autos híbridos, eléctricos y/o con encendido por medio del botón Push & Start, para la detección de la señal de ignición no será conectado el cable del módem que censa esta funcionalidad para no afectar el funcionamiento del vehículo, para este tipo de vehículos se utilizará la función de ignición virtual del modem GPS para evitar obtener errores en la computadora del vehículo al momento de instalar y dejar en funcionamiento el equipo GPS.
30. Tecnologistik y Telcel no se hacen responsables por las pérdidas parciales, totales o daños que sufran las pertenencias u objetos de valor. Al olvidados o dejados en la unidad al momento de firmar la orden de realizar el servicio quedamos deslindados de cualquier responsabilidad en campo.
31. Para el caso de vehículo(s) siniestrado(s) se procederá al servicio siempre y cuando las condiciones de lo(s) mismo(s) lo permitan.
32. El lugar donde se realizará la instalación deberá contar con cobertura de red móvil (Telcel 3G o mejor).
33. Se debe contar con las llaves de cada vehículo.
34. Lo(s) vehículo(s) debe(n) estar en un espacio designado para las actividades y con vista al cielo.
35. Por cada vehículo a instalar o a realizar un servicio de campo se requiere un tiempo de 1 hora 30 minutos para instalación básica (Instalación del dispositivo, botón de pánico y paro de motor) más pruebas de servicios, tiempo en el cual el vehículo no puede moverse del sitio hasta ser liberado por el técnico.
36. Los tiempos para instalación de unidades con telemetría se requiere de 2 a 3 horas como máximo.
37. Para instalación de sensores relacionados con combustible, es necesario que la unidad cuente con combustible para realizar la correcta calibración del tanque (medición).
38. Los tanques deberán de estar en óptimas condiciones para la instalación de varillas (sin abolladuras y sin llaves de paso).
39. El tiempo requerido para la instalación de varilla y calibración de tanques es de 4 a 6 horas para una varilla en un tanque de combustible, y de 6 a 9 horas para dos varillas en dos tanques de combustible en el mismo vehículo.
40. Debe estar presente la persona responsable asignada por parte del Cliente para mover el o los vehículo(s) en caso de ser necesario.

## 10. AUTOINSTALACIÓN DEL DISPOSITIVO GPS

1. Cuando el Cliente decide auto instalar el dispositivo GPS, debe realizar las siguientes actividades:
  - a. La instalación debe realizarse por personal apto y con conocimientos para instalar el dispositivo GPS.
  - b. Seguir el manual de conexión del dispositivo GPS adquirido.
  - c. Marcar al área de soporte técnico/validaciones GPS de Tecnologistik para confirmar el funcionamiento del dispositivo GPS.

### Importante:

- a. Una vez terminada la instalación o servicio realizado la persona responsable de ésta, debe comunicarse al área de Soporte Técnico para cargar la plantilla correspondiente, posterior a ello comunicarse a validaciones GPS para confirmar el correcto funcionamiento del dispositivo, con el objetivo de corroborar la correcta operación del servicio GVT powered by Tecnologistik, dichas pruebas son forzosas para cerciorar la correcta operación del dispositivo GPS a través de Tecnologistik.
- b. En dispositivos GPS portátiles se recomienda que sean energizados al nivel de carga recomendada por la marca del equipo, posterior a que la carga del equipo esté completa, se debe marcar a nuestra área de Soporte técnico para cargar la plantilla correspondiente, posterior a ello comunicarse a validaciones GPS para seguir el procedimiento de pruebas y poder agregar el equipo a la plataforma GVT powered by Tecnologistik.
- c. Telcel y Tecnologistik no se responsabilizan de daños causados en el dispositivo GPS, Sims, vehículos (Mecánica y eléctricamente) que fueran causados por el instalador que contrató el cliente para realizar sus servicios.
- d. Telcel y Tecnologistik no se responsabilizan de realizar pagos a instaladores por servicios de Auto instalación.
- e. El instalador que designe el cliente para realizar sus servicios de auto instalación deberá contar con los conocimientos requeridos o recomendados por Tecnologistik.



#### Conocimientos recomendados.

1. Conocimiento sobre las unidades donde se van a instalar los dispositivos GPS.
2. Conocimientos básicos del sistema eléctrico de la(s) unidad(es) (Tomas de corriente, tierra y corte a Ignición).
3. Conocimiento en desmontaje de molduras.
4. Conocimiento de instalación de accesorios eléctricos dentro de los vehículos.
5. Conocimiento en uso de Multímetro.
6. Conocimiento básico de colocación de dispositivos GPS o alarmas automotrices.
7. Manejo de relevadores y su instalación.
8. Conocimiento de lectura de diagramas electrónicos.
9. Experiencia mínima de 2 años en instalaciones de sistemas de GPS y/o sistemas de alarma en vehículos automotores.

#### Este perfil es necesario para el entendimiento de las conexiones y pruebas de funcionamiento de su(s) equipo(s)

- Soporte técnico
    - Call Center 4441284694, 4441284695, (444)211 2910 y 4448140020
    - Celular 4441731480, 4441799327
    - 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)
    - [suporte\\_tecnico@tecnologistik.com](mailto:suporte_tecnico@tecnologistik.com)
  - Validaciones
    - Call Center 4441284694, 4441284695, (444)211 2910 y 4448140020
    - Celular 4443217505
    - 24 x 365 Apoyo y Soporte -Opción 1 (Monitoreo)
- d. Firmar el documento que se hace responsable de cualquier problema con fallas del equipo y de la unidad.

#### 11. GARANTÍAS

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

La garantía de equipos provistos por Telcel al Cliente, incluyendo Dispositivos GPS, se ajustará a los términos y condiciones de la garantía provista por el fabricante de dichos equipos y la misma estará vigente a partir de lo que ocurra primero entre (i) la instalación o entrega del equipo y (ii) la facturación del equipo.

El Cliente acepta y reconoce que Telcel no otorga garantía alguna respecto de equipos no provistos por Telcel.

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

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



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

Cuando estos daños no sean reportados de inmediato por el cliente al área de Contact Center del servicio GVT powered by Tecnologistik, o donde adicionalmente exista manipulación por personal distinto al autorizado por Tecnologistik, la garantía de instalación y servicios de campo se invalidará totalmente. Por lo anterior, los costos generados debido al daño detectado deberán ser cubiertos por el Cliente deslindando de total responsabilidad a Telcel y Tecnologistik.

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

#### Causas de pérdida de garantía

- Conexión por censado de ignición.
- Conexión para función de paro de motor.
- Conexión para lectura de combustible por medio de sensor analógico (depende de la oferta de equipos disponible).
- Conexión para lectura de CAN y OBDII sin arnés de conexión plug and play.

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

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

Si durante la vigencia del plazo contratado del servicio GVT powered by Tecnologistik, el equipo GPS deja de reportar Tecnologistik realizará acciones correctivas vía remota para reactivar el servicio, de no ser exitosas, el técnico instalador certificado acudirá al sitio donde se encuentre el vehículo del cliente para realizar la revisión física del equipo GPS, si después de realizar las pruebas de validación correspondientes dictamina que el equipo GPS debe ser retirado e ingresado a un Centro de Atención Telcel y el cliente se opone a la desinstalación de éste, está aceptando: (i) El equipo GPS no va a reportar y no visualizará su unidad en la plataforma GVT. (ii) No será posible realizar el envío de comandos, tales como paro de motor, botón de pánico, entre otros. (iii) Ante una situación de robo / emergencia los mecanismos de reacción no se podrán activar dificultando la localización de la unidad. (iv) Para la desinstalación del equipo GPS, se generará una segunda visita con costo para el cliente.

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

## 12. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

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

- a. Seguir el procedimiento de Instalación y/o Servicios en Campo del Dispositivo GPS conforme al procedimiento que le sea indicado por Telcel al momento de la contratación del Servicio.
- b. Mantener al corriente los pagos por uso de la línea y servicio de GVT powered by Tecnologistik.
- c. En caso de robo o extravío del vehículo, notificar y dar seguimiento con las autoridades competentes para los fines que así considere convenientes.
- d. En caso de que el Cliente transmita los derechos de propiedad de un Dispositivo GPS o de un vehículo que tenga un Dispositivo GPS, deberá avisar a su Ejecutivo en caso de que haya realizado el cambio por algún otro medio.



- e. El Cliente deberá de dar seguimiento por correo electrónico a los reportes levantados para su servicio, si no hay respuesta del Cliente después de 10 días hábiles, Tecnologistik cerrará el seguimiento. Si posterior al cierre el Cliente requiere retomar el seguimiento, deberá contactar a su agente asignado de Tecnologistik, el cual dará seguimiento a través de un nuevo reporte (correo electrónico).
- f) En caso de que las líneas del servicio de GVT powered by Tecnologistik se cancelen por cualquier motivo, el servicio se desactivará en plataforma GVT y el proveedor Tecnologistik realizará la baja de éstas, por lo cual el servicio dejará de operar de forma definitiva y también se eliminará de esta el histórico de la información utilizada para la generación de cualquier reporte de sus unidades.

Si por solicitud expresa y escrita, el Cliente desea volver a contratar el servicio GVT powered by Tecnologistik, primeramente, deberá revisar con su Ejecutivo de Cuenta el estatus de las líneas para solicitar nuevamente el servicio considerándose como un cliente nuevo para el servicio.

Bajo este entendido el cliente, a través de su Ejecutivo de Cuenta, deberá enviar a Tecnologistik el formato de Alta con la información necesaria para que el proveedor registre nuevamente la empresa en los sistemas del servicio GVT powered by Tecnologistik. **Telcel, al proveer el Servicio no recaba datos personales asociados a una persona física identificada o identificable, la información empleada se refiere únicamente a datos e información concerniente a personas morales, incluyendo datos de representantes de estas últimas cuyo tratamiento está excluido de la aplicación de la normatividad de datos personales aplicable.**

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

### 13. RESPONSABILIDADES DE TELCEL

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

- a. Proporcionar la operación y disponibilidad del servicio GVT powered by Tecnologistik en México incluyendo el servicio de Roaming Internacional sin costo en México, Estados Unidos y Canadá, , donde el servicio depende de la disponibilidad tecnológica de la red y características de los equipos compatibles requeridos para su funcionamiento fuera de México.
- b. Prestar el Servicio GVT powered by Tecnologistik conforme a lo establecido en el presente documento. Poner a disposición del Cliente un Contact Center para dudas y solicitud de instalación del servicio.
- c. Disponer de una red de técnicos capacitados para atención de instalaciones de Dispositivo GPS y Servicios en Campo.
- d. Proveer al Cliente una interfaz Web a través de la cual podrá localizar y dar seguimiento al vehículo que tenga instalado el Dispositivo GPS, así como recibir las alarmas que programe, de conformidad al plan contratado.
- e. El uso del servicio estando en Roaming Internacional (Estados Unidos, Canadá, Guatemala y Belice), dependerá de la tecnología que el operador en el país visitado tenga disponible; así como de las características técnicas y compatibilidad de los equipos terminales con la red del operador en el extranjero. Es total responsabilidad del cliente actualizar, si así se requiere, la versión de SIM y el dispositivo GPS con tecnología compatible con otras redes para utilizar el servicio fuera del Territorio Nacional.
- f. Adoptar las medidas y controles de seguridad para la protección de la información del Cliente cuando esta se encuentre bajo su control.

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

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



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

#### **14. PRIVACIDAD**

El tratamiento de los datos personales de sus empleados y personal que el Cliente proporcione al Proveedor para el Servicio serán tratados exclusivamente por este último, por lo que, al proporcionar esta información el Cliente acepta haber leído el Aviso de Privacidad del Proveedor y haber notificado a su personal sobre el tratamiento que este último realizará.

**[FIN DEL DOCUMENTO]**

