

Estos Términos y Condiciones regulan los servicios de monitoreo, rastreo y administración de vehículos a través de GPS y de Video Móvil que **COMSATEL COLOMBIA S.A.S** pone a disposición de los **USUARIOS** y/o **CLIENTES** en general del servicio, los cuales en todo caso podrán ser consultados y/o descargados de la página web en todo momento como se indica mas adelante y este **anexo No. 1 “Términos y Condiciones del Servicio”** hace parte integral del contrato de compra venta del equipo y de la contratación de los servicios y desarrollos asociados al mismo.

**COMSATEL COLOMBIA S.A.S** 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 y será debidamente informado en la página web. **EL CLIENTE** estará obligado a sujetarse a dichas modificaciones, una vez que éstas entren en vigor. En consecuencia, recomendamos al **CLIENTE** revisar periódicamente y/o regularmente la página web con el fin de informarse y actualizarse de cualquier tipo de modificación efectuada al presente documento, que las podrá encontrar en nuestra página web [www.comsatelglobal.com](http://www.comsatelglobal.com), en el segmento de Legales, Términos y Condiciones.

Al acceder y utilizar nuestros servicios, supone que el **USUARIO, CLIENTE** o destinatario final del servicio reconoce que ha leído, aceptado y consentido los Términos y Condiciones de Servicio o Uso, y se obliga a cumplir con los mismos, en la medida en que estos hacen parte integral del contrato de compraventa y/o del servicio adquirido por el **USUARIO, CLIENTE** o destinatario final **COMSATEL**.

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

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

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

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

1. Cuando se encuentran instalados en un vehículo y el mismo se encuentra encendido, los dispositivos enviarán información cada minuto o de acuerdo a la frecuencia asociada o características del plan adquirido.

2. Cuando se encuentran instalados en un vehículo y este se encuentra apagado, los dispositivos enviarán información cada 30 minutos o de acuerdo a las características del plan adquirido.
3. Cuando son dispositivos portátiles enviarán información de acuerdo a las características asociadas al plan adquirido.

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

**COMSATEL** también ofrece al **CLIENTE**, dispositivos de almacenamiento y grabación de video para vehículos del tipo Dashcams. Estos dispositivos permiten el acceso remoto a la información almacenada y cuentan con la opción de streaming (tecnología que permite ver y/u oír contenidos que se transmiten desde internet u otra red sin tener que descargar previamente los datos al dispositivo desde el que se visualiza y/u oye el archivo). Las características de las Dashcams se detallan en las cotizaciones, presentaciones y hojas técnicas brindadas por los ejecutivos comerciales a **EL CLIENTE** al momento de contratar **EL SERVICIO**.

La comunicación inalámbrica utilizada dependerá del modelo de dispositivos y estará sujeta a la cobertura de la red utilizada.

En el caso de dispositivos instalados, el funcionamiento podría variar en base al tipo de alimentación de energía y de instalación. Algunos modelos de dispositivos permiten la instalación de accesorios de diversos tipos que pueden habilitar más funcionalidades o permitirán obtener información adicional. La información de los accesorios disponibles y costos puede ser consultadas al área comercial de **COMSATEL**.

Los dispositivos de rastreo, dashcam y accesorios tienen un **tiempo de vida estimado de 3 años**, salvo que estos sean empleados en temperaturas extremas lo que podría acortar el tiempo de vida estimado. Durante el tiempo de vida existirá un desgaste natural de sus componentes lo cual puede afectar los tiempos de duración de batería. Una vez cumplido el tiempo de vida, debido al avance tecnológico y uso continuo de los equipos, éstos se consideran tecnológicamente obsoletos y pueden presentar problemas en su funcionamiento. **EL CLIENTE** es responsable de coordinar con **COMSATEL** la reposición de los equipos, los cuales estarán sujetos a un costo.

Los equipos contarán con un (1) año de garantía desde la fecha de la primera instalación original o entrega al **CLIENTE** y esta se aplicará solo sobre defectos de fabricación. Los accesorios y otros componentes contarán con seis (6) meses de garantía desde la fecha de la primera instalación original o entrega al cliente y esta se aplicará solo sobre defectos de fabricación.

## **2. LOS SERVICIOS**

**COMSATEL** en algunos planes ofrece los servicios de rastreo y un sistema de administración y gestión de vehículos y de equipos de rastreo, a través del acceso al

software web denominado "CLocator" o aplicativos (apps) para teléfonos inteligentes asociados al servicio, los mismos que son, de propiedad de **COMSATEL**. **EL SERVICIO** tiene distintos perfiles con características, funcionalidades y tarifas distintas.

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

Para los casos de dispositivos Dashcam se ofrecerán servicios de video móvil y rastreo GPS.

En adelante, lo descrito anteriormente se denominará como **EL SERVICIO**, el detalle de los servicios contratados y su valor se especificará en las facturas (órdenes de compra, servicio, etc.) y propuesta comercial emitida por **COMSATEL**.

**EL SERVICIO** no incluye soporte telefónico de monitoreo y/o la entrega de información de ubicación de los dispositivos de rastreo y/o vehículos y/o activos de manera directa. Para esto **COMSATEL** brinda a **EL CLIENTE** al menos un usuario para el acceso al software CLocator o aplicativos (app) asociados con forme al plan adquirido y soporte servicio al cliente.

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

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

**COMSATEL dependiendo del plan adquirido** proporcionará a **EL CLIENTE** si corresponde las credenciales de acceso al CLocator y/o aplicativos asociados en base al perfil o tipo de servicio contratado y de acuerdo a la cotización remitida por **COMSATEL**. El envío de credenciales se dará en un plazo máximo de 48 horas luego de culminada la primera instalación y previo al pago por parte del **EL CLIENTE**, o a excepción de las negociaciones especiales que consten por escrito según corresponda.

El Cliente deberá tener en cuenta las Condiciones requeridas para la Instalación del Equipo. Para el efecto se informa al cliente y este declara conocer que 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.

Por lo tanto, el personal técnico de **COMSATEL** se reserva el derecho de cancelar la instalación del equipo si determina que las condiciones de seguridad o técnicas no son adecuadas, las cuales serán debidamente informada al **CLIENTE**. En caso de que se cancele el servicio técnico por tales motivos, es decir, por incumplimiento de los requisitos de instalación por parte del **CLIENTE**, los costos generados por la visita serán asumidos por **EL CLIENTE**.

**EL CLIENTE** siempre que se encuentre al día en el pago de los servicios contratados y estos tengan dentro del plan ofrecido acceso a una de las plataformas y apps, podrá acceder con sus credenciales al software o aplicativos asociados al perfil de **SERVICIO** contratado:

- Plataforma CLocator: ingresando a través de nuestra página web **www.comsatelglobal.com**, en la opción: "CLocator" o a través de la siguiente URL: [//http://clocatorplus.comsatelglobal.com/CL/](http://clocatorplus.comsatelglobal.com/CL/).
- Comsatel Tracking (APP) descargando el aplicativo de las tiendas Google Play (Android) o App Store (IOS).
- Plataforma Tracksolid (para servicios de Video Móvil): ingresando a través de la siguiente URL: <https://us.tracksolidpro.com/>

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

Las características del perfil del servicio contratado estarán especificadas en la cotización de servicio (propuesta comercial emitida por **COMSATEL**, la cual al igual que el presente anexo No. 1 hace parte integral del contrato/compra del bien y/o servicio contratado por el USUARIO, CLIENTE y/o destinatario final del bien y/o servicio) y también pueden ser consultadas al área de servicio al cliente de **COMSATEL**, la cual se puede contactar a través de los siguientes canales de atención indicados en la cláusula 11 (servicio al cliente)

#### **4. SERVICIO DE RECUPERACION DE VEHICULOS (SECURITY)**

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

- **LOCALIZACIÓN DEL VEHICULO PARA LA RECUPERACION EN CASO DE ROBO O HURTO.** Se acciona a solicitud de **EL CLIENTE** y consiste en un operativo con personal de **COMSATEL** y la autoridad competente, con la finalidad de recuperar el vehículo robado.

En el caso de robo, para poder realizar una intervención con fines de recuperación es necesario que **EL CLIENTE** haya interpuesto una denuncia formal ante la policía.

Para reportar y/o activar el servicio de recuperación deberá comunicarse una persona responsable de **EL CLIENTE** a la central de Operaciones de **COMSATEL**, a el número 3181001377.

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

La efectividad de este servicio está sujeta a varios factores externos a **COMSATEL**, por lo que no es posible garantizar, en cualquier escenario, el recupero (razón por la cual es claro para las Partes (COMSATEL y el Cliente) que este servicio y las obligaciones que se derivan del mismo son de medio y no de resultado). Es indispensable que **EL CLIENTE** reporte en un tiempo oportuno, cualquier incidente de robo.

Los **SERVICIOS DE RECUPERACION** solo aplican a robos o hurtos totales del vehículo, (es decir, no aplica o no se es responsable por partes extraídas del vehículo). **COMSATEL** no es responsable por el estado de los bienes recuperados, ni por la operación del cliente (lucro cesante o daño emergente). En caso de un recupero efectivo, los bienes recuperados serán entregados a la unidad policial competente.

## 5. COBERTURA DE EL SERVICIO

**EL SERVICIO** se prestará de acuerdo con 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. **EL CLIENTE** declara de forma expresa e inequívoca que reconoce y acepta que este servicio depende de la funcionalidad y operación de la red de comunicación inalámbrica de un tercero y que por lo tanto no es posible para **COMSATEL**, responsabilizarse de dicha funcionalidad u operatividad de esta. Por lo tanto. Igualmente, la cobertura de comunicación estará limitada dentro del territorio del país en donde se contrató el servicio.

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

## 6. CREDENCIALES DE ACCESO

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

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

## 7. CAPACITACIONES

**COMSATTEL** pondrá a disposición del **CLIENTE** y a las personas designadas por **EL CLIENTE** las capacitaciones virtuales necesarias para el correcto uso de la solución y herramientas incluidas, de acuerdo con el plan adquirido. Para esto **COMSATTEL** cuenta con los manuales, guías e instructivos necesarios como material de ayuda.

## 8. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

- a. Las obligaciones a cargo de **COMSATTEL**, bajo este contrato de compraventa de bienes y/o servicios GPS y las establecidas en este documento, son estrictamente de medio y no de resultado, entendiéndose que **COMSATTEL** se compromete a proporcionar la información disponible sobre la localización de los vehículos o activos objeto de **EL SERVICIO** y, en caso de robo o hurto, a facilitar dicha información y cooperar diligentemente con las autoridades competentes para su eventual recuperación. No obstante, **COMSATTEL** no garantiza ni se responsabiliza por la efectiva recuperación de los vehículos o activos.

En consecuencia, la imposibilidad de recuperar los vehículos o activos no constituirá en ningún caso incumplimiento total, parcial, grave ni defectuoso de las obligaciones a cargo de **COMSATTEL** y no dará lugar a reclamaciones por daños, perjuicios o compensaciones de ningún tipo por parte de **EL CLIENTE** (lucro cesante, daño emergente etc.).

- b. **COMSATTEL** no será responsable, en ningún supuesto, por fallas, interrupciones, deficiencias o problemas en el correcto funcionamiento y operación del servicio de comunicación inalámbrica brindado y requerido para la prestación de **EL SERVICIO**, dado que dicho servicio es provisto por terceras empresas de comunicación, tal como se detalla en la cláusula 5 del presente documento. Cualquier afectación o interrupción en el servicio derivada de problemas en las comunicaciones será ajena a la responsabilidad de **COMSATTEL** y no se considerará incumplimiento de sus obligaciones, ni dará lugar al pago de ningún tipo de perjuicio (lucro cesante, daño emergente etc.). La responsabilidad de **COMSATTEL** en ninguna circunstancia excederá del valor del servicio mensual de la unidad afectada.
- c. **COMSATTEL** brinda garantía únicamente sobre el dispositivo GPS y el servicio de localización, excluyendo cualquier afectación o reclamación relacionada con el vehículo en sí. Por lo tanto, **EL CLIENTE** reconoce que asume toda responsabilidad por cualquier efecto que la instalación de dispositivos o la manipulación del cableado eléctrico pudiera tener sobre la garantía del vehículo, es responsabilidad del Cliente la Garantía del Vehículo.
- d. **COMSATTEL** 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 del sistema. Es decir, el **CLIENTE** es el único responsable por el uso de la plataforma, entre otras, es responsable del control, configuración y uso adecuado en general de la plataforma a la que se le ha otorgado acceso.
- e. **COMSATTEL** no será responsable de la información y/o el tratamiento de datos personales recabados por el **CLIENTE/USUARIO** a través del servicio adquirido, por lo tanto, el **CLIENTE/USUARIO** deberá disponer de su propia política de datos

personales, especialmente en los casos en que el plan incluya el servicio de video (cámara de reconocimiento fácil, voz) y por lo tanto adicionalmente maneje imágenes.

- f. El **CLIENTE/USUARIO** reconoce, autoriza y exonera explícitamente de responsabilidad alguna a **COMSATEL** para que en caso de emergencia declarada por el **CLIENTE/USUARIO** y debidamente soportada, orden judicial, proceso legal, suministre la información propia del servicio Adquirido, sin que esto implique en forma alguna violación de la política de tratamiento de Datos, habeas data o derecho a la intimidad.
- g. El **CLIENTE/USUARIO** reconoce, declara y acepta que el servicio adquirido desde ningún punto de vista viola el derecho a la intimidad, habas data o tratamiento de datos personales en la media en que este se presta de acuerdo al plan adquirido y buscando garantizar la seguridad personal, propia o de terceros, de personas naturales o jurídicas, de entidades públicas o privadas, en general de cualquier tipo de asociación y/o de las actividades desarrolladas por está buscando no solo su seguridad sino maximizando la eficiencia de la actividad económica desarrollada, es decir se adquiere de manera libre y voluntaria.
- h. **COMSATEL** advierte que la funcionalidad de Apagado remoto y/o Bloqueo de encendido, podría generar riesgos, por lo que **EL CLIENTE** asumirá completamente cualquier consecuencia y responsabilidad legal derivada de su uso, es decir, en caso de ser requerido este servicio o funcionalidad por el **CLIENTE**. Por lo tanto, **EL CLIENTE** que desee instalar la opción de apagado remoto o bloqueo de encendido del vehículo a través de la plataforma de monitoreo o de aplicaciones deberá solicitar su instalación de forma expresa al ejecutivo comercial de **COMSATEL** en el momento de la contratación del servicio, reconociendo en todo caso que con esta solicitud exonera a **COMSATEL** de cualquier consecuencia y responsabilidad legal que se derive del uso de la funcionalidad en mención.

## 9. CONTRAPRESTACIÓN

El costo del **SERVICIO** será el indicado a **EL CLIENTE** por los ejecutivos comerciales de **COMSATEL** mediante cotizaciones (propuesta comercial que hace parte integral del contrato de compraventa de bienes y/o servicios y su anexo No. 1 Términos y condiciones del servicio o uso), y estará basado en la lista de precios vigente de acuerdo con el tipo perfil y servicios solicitados al momento de la contratación. Pasado un año de servicio, dicho costo será ajustado por **COMSATEL**, conforme al incremento del IPC (índice de precio al consumidor) más 10 puntos porcentuales máximo del año inmediatamente anterior. Salvo que en la contratación o compraventa del bien o servicio se especifique algo diferente).

**EL CLIENTE** cancelará a **COMSATEL** el importe por los servicios contratado, de forma anticipada y/o por adelantado o bajo lo acordado en las cotizaciones de servicio (propuesta comercial presentada por **COMSATEL**) o en base a lo aprobado por el área comercial o de crédito de **COMSATEL**.

Asimismo, la falta de pago oportuna de las facturas emitidas dentro del plazo de vencimiento establecido conllevará a la posible suspensión temporal de los accesos a los sistemas y/o a los servicios ofrecidos hasta reestablecer su estado de cuenta.

Todo pago no realizado en la fecha de vencimiento del recibo pondrá automáticamente a **EL CLIENTE** en mora, sin necesidad de previo aviso o requerimiento. En tal caso, **COMSATEL** aplicará los intereses de mora correspondientes según el monto fijado en nuestro sistema. Si dicho monto no está discriminado, se aplicará el valor máximo permitido por las autoridades competentes en Colombia (La tasa de usura representa el valor máximo de los intereses remuneratorio o moratorio que puede cobrar un organismo y se construye como 1.5 veces el interés bancario corriente por modalidad de crédito)

#### **10.1.1.FALSO OPERATIVO:**

En el evento en que **EL CLIENTE** solicite el servicio de recuperación y dicho servicio no constituya un robo o hurto real de los activos, **EL CLIENTE** deberá pagar una penalidad por concepto de falso operativo, equivalente a un salario mínimo legal vigente más IVA para operativos realizados dentro de la ciudad de Bogotá, y dos salarios mínimos más IVA para operativos en otros municipios.

Esta penalidad será exigible de manera inmediata una vez se determine la inexistencia de robo o hurto y deberá ser abonada dentro de los días 8 siguientes a la notificación por parte de **COMSATEL**.

### **11. SERVICIO AL CLIENTE**

**EL CLIENTE** es responsable de reportar a **COMSATEL** cualquier irregularidad detectada en los servicios prestados. **COMSATEL** brindará el soporte necesario basado en lo indicado en el presente documento. No es responsabilidad de **COMSATEL** hacer el seguimiento individual de dispositivos de rastreo ni de cumplir con funciones de operador de centro de control de **EL CLIENTE**.

**EL CLIENTE** tendrá a su disposición el correo de [servicio@comsatelglobal.com](mailto:servicio@comsatelglobal.com) para cualquier queja, reclamo, sugerencia o felicitación que desee radicar, así como la línea telefónica 3181001377. El tiempo máximo de respuesta estará conforme al tipo de solicitud. Todo debe ser notificado y/o solicitado por correo electrónico. Los horarios de atención para servicio al cliente serán en días laborales de lunes a viernes de 8am a 6pm y sábados de 8 am a 12pm

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

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

#### **11.2. 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.

### 11.3. TIEMPOS DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta a solicitudes, quejas o reclamos Servicio al Cliente ofrecidos por **COMSATTEL** son:

1. Petición. Un día Hábil
2. Quejas. Dos días Hábiles
3. Reclamos. Cinco días Hábiles

No obstante, lo anterior los tiempos de respuesta dependerán de la complejidad de caso.

Si la solución brindada de un radicado no es confirmada por **EL CLIENTE** dentro de las 10 horas siguientes a su comunicación, se considerará aceptada de forma automática, y el caso será cerrado. **COMSATTEL** no asumirá responsabilidad alguna por reclamos, daños o perjuicios derivados de la falta de confirmación o del cierre del radicado. No obstante, **EL CLIENTE** podrá solicitar la reapertura del caso, sujeto a evaluación y a las políticas internas de **COMSATTEL**, lo cual podría conllevar un costo adicional y no implicará la aceptación de responsabilidad, ni generará obligación alguna por parte de la empresa para modificar rehacer la solución previamente brindada.

### 11.4. EXCLUSIONES SOBRE TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación, se relacionan algunas de las principales circunstancias o situaciones que quedan excluidas del cálculo de los compromisos de tiempos de respuesta asumidos por **COMSATTEL**, y, en consecuencia, **COMSATTEL** no asumirá responsabilidad alguna por demoras causadas por:

1. Fallas que sean consecuencias o derivadas de acciones, omisiones o manipulación y/o configuraciones incorrectas por parte de **EL CLIENTE**
2. Interrupciones o fallas en los servicios de comunicación proporcionados por terceros (portadoras de telecomunicaciones)
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, concepto dentro del cual se incluya la emergencia sanitaria.
6. Trabajos o intervenciones realizados por **COMSATTEL** y/o por terceros solicitados específicamente por **EL CLIENTE** que puedan afectar temporalmente el servicio
7. Cualquier caso o circunstancia en el que **COMSATTEL** no sea directa o indirectamente responsable por la causa del incidente.
8. Circunstancias ajenas al control de **COMSATTEL**, es decir, Factores fuera del control razonable de **COMSATTEL**, incluyendo, sin limitación, las motivadas por

causas de fuerza mayor, emergencia sanitaria o caso fortuito, entre otros, pero sin limitarse a estos, los siguientes elementos o recursos:

- Problemas o fallas en el(los) sistema(s) informático(s) del **CLIENTE**.
- Mal funcionamiento u errores del Software de navegación o de conexión y accesorios utilizados por el **CLIENTE**.
- Presencia de Virus, malware, troyanos, gusanos u otro software dañino o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial en el equipo del **CLIENTE** que afecte el funcionamiento de los sistemas.
- Interrupciones o fallos en las redes de transporte o telecomunicaciones, tales como per sin limitarse a estas Red, RDSI, cable, satélite y cualquier otra infraestructura de transporte o telecomunicaciones (incluida la propagación de DNS) cuya infraestructura no dependa de **COMSATTEL** o sus proveedores.

## 12. MANTENIMIENTOS

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

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

**EL CLIENTE** es responsable de comunicar a **COMSATTEL** la necesidad del mantenimiento preventivo por los medios señalados en el presente documento.

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

Los mantenimientos físicos se realizarán en las ciudades principales sin costo adicional durante el año de garantía, en caso de encontrarse en la zona de operación de la compañía, o, de ser el caso, en otras ciudades, previa coordinación y pago por parte de **EL CLIENTE** de los costos referidos a viáticos y traslados del personal técnico.

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

En el caso que **EL CLIENTE** desee dar de baja a un servicio deberá comunicarlo al área de servicio al cliente, y el mismo será tenida en cuenta con la fecha de corte de la facturación de **COMSATTEL** que para efectos sería el día 25 de cada mes, salvo que se

establezca un término de pago diferente en el contrato suscrito por las partes (factura, orden de compra o servicio) del cual forman parte integral la propuesta comercial y el presente anexo No. 1, y por ende se causará el servicio de forma prorrateada de acuerdo a la fecha mencionada.

En el caso de baja de un **SERVICIO, EL CLIENTE** se compromete a pagar los montos adeudados por servicio y por cualquier compromiso o penalidad que haya sido negociada y este especificada en la cotización de servicios que haya surgido de la compra del bien y contratación de **EL SERVICIO**, reconociendo en todo caso que el contrato y sus anexos prestan merito ejecutivo.

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

### **13. COMUNICACIONES**

**EL CLIENTE** acepta recibir notificaciones, correos electrónicos, comunicaciones telefónicas y mensajes de texto de envío automático, anuncios, lanzamiento, servicios, promociones, etc., 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 **COMSATTEL**; 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 **COMSATTEL** en la dirección [servicio@comsatelglobal.com](mailto:servicio@comsatelglobal.com) para que se pueda eliminar el correo electrónico o número anterior, y así registrar el nuevo correo electrónico o número de teléfono móvil.

En línea con lo anterior el cliente declara que ha leído y aceptado la política de tratamiento de datos de **COMSATTEL**, la cual se encuentra publicada en la página web y que por lo tanto reitera que acepta que los datos personales serán tratados conforme lo establecido en la legislación colombiana vigentes, es decir, ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y aquellas normas que los modifiquen o sustituyan y política de **COMSATTEL**.

### **14. DECLARACION DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE**

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

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

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

En el supuesto que los datos personales antes mencionados sean necesarios para la ejecución del contrato celebrado con el **CLIENTE/USUARIO**, **COMSATEL** no requerirá de autorización adicional alguna por parte de **EL CLIENTE** para el uso de esos datos personales, toda vez que el **CLIENTE/USUARIO** con la suscripción del contrato materializado en la factura acepta de forma expresa e inequívoca la autorización del tratamiento de datos personales de **COMSATEL**.

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

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos precedentes, **y previamente revisada y leída por el CLIENTE/USUARIO se** Acepta la política de tratamiento de datos personales de **COMSATEL**, la cual se encuentra disponible en la página web y puede ser consultada en cualquier momento y en línea con esta otorga a **COMSATEL** autorización expresa e inequívoca para que **COMSATEL** pueda utilizar la información que maneja, compartiéndola con concesionarios, compañías de seguros, financieras y distribuidores locales de vehículos automotores, siempre y cuando estos estén relacionados al cliente como proveedores del (los) vehículo(s) o de servicios asociados a los mismos.

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

En adición a lo estipulado en los numerales anteriores, tanto **COMSATEL** como **EI CLIENTE** se comprometen a cumplir lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012. De Colombia 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 de Servicio/Usó y de acuerdo al plan adquirido.

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 estos. Reconociendo en todo caso que el único responsable por el tratamiento de datos del personal supervisado bajo esta tecnología es **CLIENTE/USUARIO**.

## 16. LICENCIA.

De acuerdo al plan adquirido, a través de su plataforma web CLocator y aplicativos, **COMSATEL** concede una licencia para que los usuarios utilicen los servicios descritos en la propuesta comercial, cancelados en el contrato (factura asociada a orden de compra y/o servicio y de acuerdo con el presente Anexo No. 1 denominado "Términos y Condiciones Servicio/Uso" que se describen en este documento y hacen parte integral del contrato y/o bien o servicio adquirido.

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

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

El software llamado "**CLocator**" y demás aplicaciones ofrecidas por **COMSATEL** descritas en este contrato y todo su contenido y demás aplicaciones ofrecidas por **COMSATEL** descritas en este contrato, así como todo su contenido, están protegidos por las leyes de derechos de autor de la **República de Colombia** y por tratados internacionales aplicables, es decir, adoptados por Colombia, así como por las demás leyes, reglamentos y normas aplicables a los derechos de propiedad intelectual. Salvo disposición expresa en contrario en el presente contrato, y/o salvo que por imperativo legal ello esté expresamente permitido por leyes derogatorias de las actualmente vigentes a la suscripción del contrato.

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

Toda la información suministrada por **COMSATEL** para la ejecución del contrato de compraventa de bienes y/o servicios GPS, es y seguirá siendo de propiedad de **COMSATEL**.

## **17. PROHIBICIÓN GENERAL**

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

- a. Incumplir las leyes, reglamentos y normas aplicables a nivel local, departamental y nacional de la República de Colombia, así como cualquier otra legislación que resulte aplicable.
- b. Infringir los derechos de propiedad intelectual y de privacidad, incluyendo, entre otros, los derechos de autor, derechos sobre bases de datos, marcas registradas y secretos comerciales de terceros.

- c. Descargar, enviar, transmitir o almacenar material que:
- Sea ilegal, ofensivo, difamatorio, fraudulento, engañoso, dañino, amenazador, hostil, obsceno o censurable.
  - Infrinja obligaciones contractuales o de confidencialidad.
  - Perjudique o interfiera en el funcionamiento normal de los sistemas, como la transmisión de virus, gusanos o troyanos, el envío repetido de material o el envío de archivos de tamaño inusualmente grande.
  - No esté permitido por **COMSATEL**, como material publicitario no autorizado, material promocional no solicitado, "correo basura", "spam", "cartas en cadena", mensajes de venta directa piramidal, material de distribución, de asociación a clubes, contratos de venta o cualquier otro material inaceptable.
- d. Vulnerar los derechos personales y de privacidad de terceros, abusando del contenido, como por ejemplo acosando o molestando 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, software o sitios web de acceso o plagiar el software o sitios web.
- f. Utilizar cualquier aparato, procedimiento o mecanismo, como spiders o robots de rastreo, para localizar, rescatar, buscar o acceder al servicio, al sitio web o al contenido.
- g. Acceder o intentar acceder a la cuenta o al inicio de sesión de 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 del sitio web.
- i. Utilizar el servicio, software o sitios web de acceso de forma no autorizada o para actividades delictivas.
- j. Falsificar la información de cabecera en el correo electrónico.
- k. Falsear datos sobre sí mismo, su relación con terceros o su empresa.
- l. Establecer vínculos a nuestras páginas web sin la autorización expresa, previa y por escrito de **COMSATEL**. **EL CLIENTE** no podrá, ni solo ni en colaboración con otras personas, ampliar, modificar, sustituir, enmendar o limitar, en todo o en parte, la información ofrecida en nuestras páginas web y software, ni las aplicaciones funcionales de los mismos. Además, no podrá, ni solo ni en colaboración con otras personas, crear o instalar vínculos desde su propia página web o desde páginas de terceros a los sistemas de **COMSATEL** (ya sea mediante vínculos de hipertexto, deep-linking, enmarcado, mediante códigos o de otra forma), ni en todo ni en parte.

En caso de incumplimiento de las obligaciones (de no hacer) / prohibiciones señaladas en este 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 la naturaleza de la suspensión, **EL CLIENTE** deberá cumplir con la contraprestación a su cargo, conforme a lo establecido en este documento que en todo caso hace parte integral del contrato suscrito entre las partes (entiéndase por contrato suscrito entre las partes la aceptación de propuesta comercial, reflejado en el pago de la factura, orden de compra o de servicio) u acordado por las Partes.

## 18. COOKIES

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

## 19. CONDICIONES DE USO

Son obligaciones de **EL CLIENTE (de hacer y de no hacer)** las cuales declara expresamente conocer y aceptar, en los siguientes, términos:

- a. El uso del servicio por parte de **EL CLIENTE** es bajo su propio riesgo y responsabilidad. Por lo tanto, **EL CLIENTE** es el único responsable de su uso y se compromete a contar con todas las autorizaciones, permisos y/o licencias que resulten necesarias y convenientes para el uso del servicio proporcionado por **COMSATEL**.
- b. **EL CLIENTE** deberá responder ante **COMSATEL** por los daños y perjuicios que cause como resultado del uso indebido y no autorizado del servicio. **EL CLIENTE** se compromete a mantener indemne a **COMSATEL** bajo cualquier circunstancia, así como a la compañía que brinda el servicio inalámbrico y/o de telefonía móvil que permite el desarrollo del servicio.
- c. **EL CLIENTE** será responsable ante **COMSATEL** por su propio personal, así como por cualquier tercero o subcontratista que emplee para el cumplimiento del contrato. En consecuencia, cualquier infracción a lo dispuesto en el contrato y/o sus correspondientes anexos por parte de estos terceros o subcontratistas será atribuida a **EL CLIENTE**. **EL CLIENTE** se compromete a mantener indemne a **COMSATEL** bajo cualquier circunstancia, así como a la compañía que brinda el servicio inalámbrico y/o de telefonía móvil que permite el desarrollo del servicio.
- d. Le está prohibido **al CLIENTE** utilizar, 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** no podrá utilizar el servicio proporcionado por **COMSATEL** como medio para facilitar la comisión de delitos u otras acciones que constituyan o fomenten conductas antisociales, inmorales o que sean contrarias a la moral, al orden público y a las buenas costumbres.

- f. Le está prohibido al **CLIENTE** utilizar el servicio que otorga **COMSATEL** como medio para constituir competencia desleal o para causar descrédito a **COMSATEL**, conforme a la legislación colombiana aplicable.

**COMSATEL** no será responsable por el uso indebido que **EL CLIENTE** haga del servicio, así como por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho uso, eximiéndose de cualquier responsabilidad por las acciones o inacciones de **EL CLIENTE** en relación con el servicio prestado, y aceptando de forma expresa por el **CLIENTE** que es su obligación bajo cualquier circunstancia mantener indemne a **COMSATEL**.

## 20. RESPONSABILIDAD PENAL.

COMSATEL se compromete a cumplir con las leyes y disposiciones legales aplicables en Colombia en materia de delitos relacionados con el lavado de activos, financiación del terrorismo, cohecho, receptación, estatuto anticorrupción y otros delitos establecidos en la legislación colombiana vigente, así como los consagrados expresamente en:

- a. Código Penal (Ley 599 de 2000), toda vez que la responsabilidad penal en Colombia se encuentra principalmente reglamentada mediante esta norma, así como en la Constitución Política y el Código de Procedimiento Penal (Ley 906 de 2004).
- b. En Colombia, para que exista responsabilidad penal, debe haberse cometido un delito con dolo o culpa.

En atención a ello, **EL CLIENTE** se obliga a:

- a. Participar únicamente en negocios legítimos que no contravengan la legislación Colombiana Vigente.
- b. Implementar los controles necesarios para prevenir la comisión de delitos mencionados en la legislación en mención por parte de sus trabajadores, evitando así incurrir en procesos sancionatorios.
- c. No participar en la realización de pagos o transferencias de valor, ofertas, promesas o concesión de cualquier ventaja económica o de otro tipo, solicitudes, acuerdos para recibir o aceptar cualquier ventaja financiera o de otro tipo, ya sea directa o indirectamente, que tenga como propósito, efecto, aceptación o conformidad el soborno público o comercial o cualquier medio ilegal o indebido para obtener o retener un negocio, ventaja comercial o la mala ejecución de cualquier función o actividad, es decir, cumplir con el estatuto anticorrupción y norma que lo complementan, reglamentan o sustituyan.
- d. Prestar toda la colaboración necesaria a **COMSATEL**, en caso de que decida realizar una auditoría para verificar el cumplimiento de la normativa aplicable en esta materia, y declara mediante los formatos que corresponden su cumplimiento y su compromiso con la ejecución de su objeto social en cumplimiento de la legislación colombiana vigente.

- e. Informar al funcionario correspondiente de **COMSATEL** si observa cualquier conducta indebida o delictiva según la normativa aplicable, así como reportar cualquier conducta sospechosa de cualquier trabajador, socio, accionista, proveedor, cliente, que pueda conllevar cualquier tipo de responsabilidad para **COMSATEL** o para **EL CLIENTE** y especialmente aquella de carácter penal.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en este numeral dará derecho a **COMSATEL** a dar por terminado de manera inmediata y automática el contrato y sus anexos, sin necesidad de declaración judicial y sin derecho a indemnización alguna para **EL CLIENTE**, quien en todo caso se compromete a mantener indemne a **COMSATEL**.

## 21. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Cualquier diferencia o controversia que surja en relación con la ejecución, interpretación, nulidad o invalidez de lo establecido en este documento se regirá por el **Código de Comercio** y las demás leyes aplicables del ordenamiento jurídico colombiano. Ambas partes acuerdan someterse de manera expresa a la jurisdicción de los jueces competentes del circuito de Bogotá, D.C., República de Colombia.

## 22. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Los Términos y Condiciones de Servicio/Us detallados en el presente documento están sujetos a las normas de Protección de Datos establecidas por la **Ley Estatutaria 1581 de 2012** y su Decreto Reglamentario **N° 1377 de 2013**, así como a las Políticas de Protección de Datos de **COMSATEL**, descritas de forma general en el aviso de privacidad y de forma específica en su política de tratamiento de datos, la cual se acepta de forma expresa, en la medida en que el **CLIENTE/USUARIO** reconoce haberla, leído, entendido y aceptado al adquirir el servicio, y que se encuentran disponible en su página web <https://www.comsatelglobal.com/>