TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO CLARO FLOTAS

A. CONDICIONES GENERALES

1. El servicio Claro Flotas consiste en un servicio de localización vehicular a través del uso de los servicios de datos de la red de SMA de CONECEL. No incluye recuperación.

2. El Cliente podrá utilizar el servicio de localización a través de un Portal Web, provisto para el efecto.

3. El servicio de localización requiere la instalación de un equipo, cuyas características y especificaciones se detallan más adelante, el cual se instalará en el vehículo del Cliente y desde el cual se emitirán las notificaciones hacia la plataforma para ubicar la localización del vehículo del Cliente (En adelante El Equipo).

4. El servicio de datos está sujeto a condiciones de cobertura y capacidad tecnológica del equipo.

5. El servicio no incluye capacitaciones funcionales ni soporte físico en las oficinas del CLIENTE por fuera de las iniciales.

   En el caso que EL CLIENTE requiera contratar sesiones de capacitación vía remota o presencial, CONECEL se compromete a recomendar un PROVEEDOR para que le preste el servicio. EL CLIENTE y dicho proveedor deberán acordar la tarifa por el servicio a prestarse. Las Partes acordarán las fechas de las capacitaciones conforme su disponibilidad de tiempo y recursos.

B. CONDICIONES DE GARANTÍA DEL EQUIPO

Las obligaciones de garantía con respecto del Equipo son de carácter limitado en los términos que se establecen a continuación:

1. CONECEL garantiza el Equipo frente a defectos en materiales y mano de obra durante un período de un (1) año desde la fecha de compra ("Período de Garantía").

2. Si surge un defecto y CONECEL recibe una reclamación válida dentro del Período de Garantía, CONECEL, a través del Proveedor que haya contratado para el efecto, podrá, a su libre elección: (a) reparar el producto sin cobrar cargo alguno utilizando piezas de repuesto nuevas o reacondicionadas, (b) canjear el producto por un producto que sea nuevo o que haya sido fabricado a partir de piezas nuevas o utilizadas servibles y sea, al menos, equivalente, desde un punto de vista funcional, al producto original, o (c) devolver el precio de compra del producto.

3. CONECEL garantiza los productos sustituidos o las piezas suministradas con arreglo a la presente garantía frente a defectos en materiales y mano de obra desde la fecha de sustitución o reparación, por aquel de los dos plazos siguientes que establezca una cobertura más larga a su favor durante noventa (90) días o durante el

plazo de garantía del producto inicial que reste. Cuando se canjee un producto o pieza, cualquier elemento de sustitución pasa a ser propiedad suya y el elemento objeto de sustitución pasa a ser propiedad de CONECEL. Cuando se efectúa un reembolso, su producto pasa a ser propiedad de CONECEL.

C. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

Esta Garantía Limitada es de aplicación solamente al Equipo comercializado por CONECEL que pueda ser objeto de identificación mediante la marca, nombre comercial o logotipos de CONECEL o su fabricante" adherido sobre el mismo.

Esta Garantía Limitada no es aplicable a El Equipo que no sean comercializados por CONECEL o a cualquier "software", incluso si va vinculado o se vende con el producto de "hardware" comercializado CONECEL. Los fabricantes, proveedores o editores que no sean de CONECEL podrán facilitar una garantía independiente respecto de sus propios productos empaquetados junto con el Equipo. El "software" comercializado por CONECEL no queda cubierto en la presente Garantía Limitada.

CONECEL no responde de ningún daño o pérdida de cualquier programa, dato u otra información del Cliente almacenada en soporte alguno contenido en el Equipo o en cualquier producto que no sea de CONECEL o cualquier pieza no cubierta por esta garantía. La recuperación o reinstalación de programas, datos u otra información no queda cubierta por la presente Garantía Limitada.

La presente garantía no es aplicable: (a) a daño causado por accidente, mal uso, utilización inadecuada, aplicación e instalación inadecuada o a productos que no sean de CONECEL, (b) daño causado por revisión efectuada por persona ajena o no autorizada por CONECEL; (c) a un producto o pieza que haya sido modificada sin la autorización escrita de CONECEL; o (d) si se ha eliminado o borrado cualquier número de serie de CONECEL.

En la máxima medida legalmente permitida, la presente garantía y medidas de amparo establecidas anteriormente son de carácter exclusivo y sustituyen a todas las demás garantías, medidas de amparo y condiciones, sean verbales o escritas, establecidas legalmente, expresas o implícitas, en la medida permitida por el derecho aplicable, CONECEL declina específicamente todas y cualesquiera garantías legalmente establecidas o implícitas, incluyendo con carácter enunciativo y no limitativo, garantías de comerciabilidad y adecuación a un fin concreto. Si CONECEL no pudiera legalmente declinar garantías legalmente establecidas o implícitas en base a la presente garantía limitada, todas dichas garantías, incluyendo las garantías de comerciabilidad, adecuación a un fin concreto y garantía frente a defectos ocultos o latentes, quedan limitadas en cuanto a duración, en la máxima medida legalmente permitida, a la duración de la presente garantía y a la reparación o servicio de sustitución.

Ningún revendedor, agente o empleado de CONECEL están autorizados a efectuar modificación, prórroga o adición alguna a la presente garantía.

En la forma más extensamente permitida legalmente, CONECEL no responderá de indemnizaciones por daños y perjuicios directos, especiales, incidentales o emergentes que se deriven de cualquier incumplimiento de garantía o condición o en virtud de cualquier

otra teoría jurídica incluyendo, con carácter enunciativo y no limitativo, pérdida de ingresos (incluyendo pérdida de beneficios por contratos); pérdida del uso de dinero; lucro cesante o pérdida de ingresos previstos; pérdida de ahorro proyectado; pérdida de negocio; pérdida de oportunidad; pérdida de clientela; pérdida de reputación; pérdida, daño o deformación de datos; o cualquier pérdida o daño indirecto o emergente con independencia de su causa, incluyendo la sustitución de equipo y propiedad, cualquier coste de recuperación, programación o reproducción de cualquier programa o dato almacenado o utilizado con los productos CONECEL y cualquier falta de mantenimiento de la confidencialidad de datos almacenados en el producto, incluyendo las lesiones personales. CONECEL, en concreto, no manifiesta, que podrá reparar cualquier producto en virtud de la presente garantía o efectuar un canje de producto sin riesgo para los programas o datos o sin pérdida de programas o datos.

En la medida en que pueda limitarse la responsabilidad prevista en tales leyes y normativa sobre protección a los consumidores, la responsabilidad de CONECEL queda limitada a la comercialización y facturación del servicio de datos móviles.

Declaro conocer y aceptar que a partir de la fecha de activación del servicio se contarán los días que corresponden al período de corte del Servicio, independiente de la fecha en la que se hayan instalado los equipos.

D. OBTENCIÓN DEL SERVICIO DE GARANTÍA

El CLIENTE deberá notificarlo a través de los niveles de escalamiento establecidos más adelante, para obtener las instrucciones sobre cómo obtener el servicio de garantía. En todo proceso de garantía debe mantener en copia a su Asesor de Venta.

Nota: Antes de entregar su producto a los efectos del servicio de garantía, es responsabilidad suya hacer copia de seguridad de todos los datos, incluyendo todos los programas de "software". EL CLIENTE se responsabilizará de reinstalar todos los datos.
La recuperación de datos no queda incluida en el servicio de garantía y CONECEL no se responsabiliza de datos que puedan perderse o resultar dañados durante el transporte o la reparación.

E. SOPORTE Y ESCALAMIENTO

Estos TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO, documenta los compromisos adquiridos por CONECEL y EL CLIENTE, para la prestación del Servicio.

Los horarios de atención para el servicio de Claro Flotas son las 24 horas del día los siete días de la semana, incluyendo los feriados y días de descanso obligatorio establecidos por Ley o decreto ejecutivo.

Los números de contacto son:
*888 para clientes categorizados.
*611 para clientes no categorizados.

La siguiente tabla define los tiempos de respuesta y solución de las incidencias.

Prioridad	Respuesta inicial	Tiempo de solución
Crítica	90 minutos	5 horas
Alta	120 minutos o menos	7 horas
Media	1 a 2 días hábiles	1 a 10 días
Baja	2 4 3 días hábiles	1 a 15 días

F. TARIFARIO DE SERVICIO TÉCNICO

El servicio técnico será prestado por una compañía distinta de Conecel y autorizado por el Proveedor de los Equipos, el costo de dichos servicios será pagado por el Cliente en forma independiente de CONECEL.

El listado de precios de los servicios técnicos es el siguiente:

Actividad o Servicio	Tarifa	Tiempo Promedio por dispositivo
Visita en sitio atendida por pedido del Cliente y/o por fuera de cobertura para informe técnico	$40 + imp.	De acuerdo a numeral 7.2
Reparación Cosmética Dispositivos Nivel 1	$15 + imp.	48 horas
Reparación Dispositivos Nivel 2 (cambio de componentes, micro soldadura, testing)	$40 + imp.	72 horas
Reparación Dispositivos Nivel 3 (reparación de componentes, micro soldadura, testing)	$60 + imp.	72 horas

Las visitas que se realicen dentro de garantía no tendrán costo para el CLIENTE**,** caso contrario aplicarán los montos antes mencionados.

Para la realización de una reparación por fuera de Garantía el CLIENTE deberá asumir el costo de desinstalación e instalación detallados en el presente documento.

En caso de que se determine que se debe efectuar un cambio de equipo con costo para el CLIENTE, el precio de dicho equipo será de USD$105.00 + IVA (Ciento cinco 00/100 dólares de los Estados Unidos de América más IVA), dicho valor no incluye el costo de instalación de USD$40.00 + IVA (Cuarenta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América más IVA).

Los costos correspondientes a reparación, instalación, desinstalación, serán cobrados y recaudados directamente por PROVEEDOR de dichos servicios al CLIENTE.

G. MANEJO DE CONTINGENCIAS

1. Notificaciones/Alarmas a CONECEL

Durante el curso normal de las operaciones, deterioros en el servicio pueden ocurrir (Ejemplo: respuestas lentas, falla parcial del servicio). CONECEL notificará al CLIENTE del deterioro observado inmediatamente para realizar una investigación conjunta y poder determinar el problema. La notificación al correo electrónico y/o llamada telefónica proporcionará los detalles del deterioro (Ejemplo: el servicio afectado, extensión de deterioro, el contacto para la localización conjunta de la falla, etc.)

CONECEL proporcionará 7x24x365 monitoreo de la aplicación y tendrá un enfoque proactivo para resolver cualquier asunto observado en la aplicación.

2. Mantenimientos Programados

El tiempo de inactividad para mantenimiento de la plataforma bajo circunstancias normales se realizará entre las 12:00 a.m. y 8:00 a.m. hora local de Ecuador (GTM-5), en casos excepcionales se deberán planificar con por lo menos 48 horas de anticipación.

En caso de necesitar más información sobre el servicio Claro Flotas, me comprometo a acudir en primer término al Asesor de Ventas, a la página web www.claro.com.ec o finalmente, a un Centro de Atención a Clientes Claro Móvil.