

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO SMART TRACING

Estos Términos y Condiciones regulan los servicios Smart / Smart Tracing que COMSATEL PERU S.A.C. ponen a disposición de los usuarios.

COMSATEL PERÚ S.A.C. en adelante COMSATEL se reserva el derecho de modificar el contenido y alcance de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y según lo considere necesario. EL CLIENTE estará obligado a sujetarse a dichas modificaciones, una vez que éstas entren en vigor. En consecuencia, recomendamos al CLIENTE revisar periódicamente las modificaciones efectuadas al presente documento, que las podrá encontrar en nuestra página web <https://www.smart-tracing.com/>, en el segmento de Legales, Términos y Condiciones.

Nuestros servicios están dirigido exclusivamente a personas jurídicas o naturales residentes en la República del Perú. Los Usuarios residentes o domiciliados en otros países que deseen acceder y utilizar nuestros servicios, lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad, por lo que deberán asegurarse de que dichos accesos y/o usos cumplen con la legislación aplicable en su país y que los adquieren mediante un distribuidor autorizado.

Al acceder y utilizar nuestros servicios, supone que el usuario reconoce que ha leído, aceptado y consentido sin reservas de los presentes Términos y Condiciones de Uso, y se obliga a cumplir con los mismos.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS

COMSATEL ofrece herramientas para la gestión de distribución a través de los softwares llamados “Smart Tracing” y “Smart iRoutes”, sistemas que brindan soporte a la gestión de operaciones logísticas y de última milla con opción de generación de rutas óptimas, seguimiento en tiempo real, priorización y control de tareas, seguimiento de estados y manejo de evidencias. También permite mantener informado de forma automática a los clientes finales acerca de estado de sus entregas permitiendo incrementar el nivel de servicio, la competitividad y la rentabilidad de la empresa.

Los servicios se brindan bajo la modalidad Software como Servicio (SAS) con la posibilidad de ofrecer desarrollos personalizados con costo.

La descripción y características de los productos se detallan en el Anexo 1 de los presentes Términos y Condiciones.

El software y aplicativos mencionados son de propiedad de COMSATEL.

Adicionalmente, los servicios incluyen el apoyo técnico necesario para una eficiente prestación del mismo.

En adelante lo descrito anteriormente se denominará como el SERVICIO.

2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DEL SERVICIO:

Los requerimientos técnicos vigentes con los que deberá contar el CLIENTE para acceder y utilizar los productos se especifican en el Anexo 2 de los presentes Términos y Condiciones.

3. CREDENCIALES DE ACCESO

COMSATEL proporcionará a la persona designada por el **CLIENTE**, las credenciales de acceso a nivel **ADMINISTRADOR** para el uso del sistema. **EL CLIENTE** es enteramente responsable sobre el correcto uso de las credenciales brindadas y sobre los accesos adicionales que genere o que solicite a **COMSATEL**, y ésta última no asume la responsabilidad en caso de que entregue dichas credenciales de acceso a terceros, consecuentemente es responsabilidad exclusiva del **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.

4. CAPACITACIONES

COMSATEL brindará a las personas destinadas por el **CLIENTE** las capacitaciones virtuales necesarias para el correcto uso de la solución y herramientas incluidas. Para el efecto, **COMSATEL** cuenta con los manuales, guías e instructivos necesarios como material de ayuda.

Las capacitaciones incluidas no podrán exceder de 10 horas al año. Cualquier requerimiento adicional de horas de capacitación generarán un costo adicional por hora que deberá ser asumido por el **CLIENTE**.

5. IMPLEMENTACIÓN

COMSATEL brindará el apoyo necesario de forma virtual para que el cliente pueda implementar el uso de la solución.

Los costos de implementación se indicarán en la cotización y la propuesta remitida por **COMSATEL**.

La implementación no podrá exceder de 15 horas de atención por parte de personal de **COMSATEL**. Cualquier exceso de horas generados por responsabilidad del **CLIENTE** generarán un costo por hora de implementación adicional que deberá ser asumido por el **CLIENTE**.

6. PLAZO

El plazo de **SERVICIO** que prestará **COMSATEL** al **CLIENTE** será indeterminado o conforme lo acuerden las partes en un contrato de **SERVICIO** por escrito. Este plazo se inicia a partir de la fecha de la implementación del servicio a favor del **CLIENTE**.

En el caso que el cliente no cuente con un contrato y desee no renovar el servicio deberá comunicarlo con 30 días de anticipación mediante comunicación formal por escrito a:

- Oficina Principal: Calle Diego Gavilán 165
- Atención al cliente: servicio@comsatel.com.pe

COMSATEL podrá, a su entera discreción, dar por terminados los servicios ofrecidos y retirar cualquier contenido del mismo, mediante una comunicación por escrito anticipada de 30 días calendario. **COMSATEL** podrá también, en cualquier momento, por cualquier motivo justificado, suspender el acceso del Usuario a cualquiera de, o a todos, los servicios ofrecidos. En caso de que el **CLIENTE** decida anular su cuenta, deberá dejar de acceder a, y no utilizar más, el servicio. **COMSATEL** no tendrá obligación alguna de mantener o devolver la Información facilitada por el **CLIENTE**, su cuenta, su número de cuenta virtual y su contraseña. **EL CLIENTE** deberá disponer siempre de una copia de la Información por él facilitada.

7. CONTRAPRESTACIÓN

Los costos estarán basados de acuerdo a la cotización y propuesta remitida por **COMSATEL**. Dichos costos podrán ser variados o modificados por **COMSATEL** en el tiempo, lo que será debidamente comunicado al **CLIENTE** para su aceptación.

EL CLIENTE cancelará a **COMSATEL** el importe por los servicios contratados, por adelantado o en base a lo indicado en la propuesta comercial. Los montos cancelados no serán reembolsables en caso de baja del **SERVICIO**, por la razón o causa que fuere.

8. FACTURACION, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN

En caso el **CLIENTE** no cumpla con realizar los pagos por el **SERVICIO** dentro de los 30 días posteriores a la recepción por su parte de las facturas de servicio emitidas, **COMSATEL** considerará este hecho como causal de término de la relación contractual, pudiendo en ese momento dar de baja al **SERVICIO**, operando la resolución contractual de pleno derecho, no quedando **COMSATEL** obligado ante el **CLIENTE** a realizar ninguna comunicación formal por este hecho. Para reactivar el **SERVICIO**, **COMSATEL** cobrará al **CLIENTE** un costo de reconexión y, además, la deuda vencida generada hasta la fecha de corte efectivo del servicio. La resolución contractual así establecida operará así el **CLIENTE**, habiendo recibido la factura, la rechace o no la acepte por la razón que fuere.

Vencido el plazo para el pago de la factura a que se refiere el párrafo que antecede, **COMSATEL** no está obligada a cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en estos Términos y Condiciones.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo que antecede, el **CLIENTE** estará obligado, en cualquier caso, al pago de la factura a que se refiere dicho párrafo.

9. CALIDAD DEL SERVICIO

El acceso al software web Smart Tracing o Smart iRoutes estará disponible para el uso a través de Internet las 24 horas del día, los 365 días del año. La información se almacenará en los servidores del software Smart Tracing por un plazo de hasta 1año.

COMSATEL puede interrumpir de forma provisional el almacenamiento de información en sus servidores o su disponibilidad para los usuarios de Internet por razones de seguridad, requisitos de mantenimiento o reestructuración de los recursos informáticos de COMSATEL. Estas interrupciones, tienen como objetivo mejorar el servicio de almacenamiento y la disponibilidad de información a través de Internet. De cualquier modo, COMSATEL realizará su mayor esfuerzo para que dichas interrupciones solo afecten mínimamente al CLIENTE. COMSATEL notificará al CLIENTE con 48 horas de anticipación de las interrupciones programadas siempre que sea posible.

10. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE CONSULTAS Y/O SERVICIO DE INFORMACIÓN Y SOPORTE

EL CLIENTE al contar con un acceso al sistema Smart Tracing, a los aplicativos móviles (APP) o al sistema Smart iRoutes 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 función de **COMSATEL** hacer el seguimiento individual de pedidos ni cumplir con funciones de operador del **CLIENTE**.

EL CLIENTE deberá enviar un correo inicial a servicio@comsatel.com.pe para solicitar su usuario y clave de acceso al sistema de tickets. Esta aplicación le permitirá realizar sus consultas y requerimientos técnicos quedando un historial de todas las atenciones. Debe utilizar esta aplicación para reportar cualquier irregularidad en el **SERVICIO**.

EL CLIENTE deberá ingresar cualquier requerimiento de soporte por el sistema de tickets o enviando un correo a servicio@comsatel.com.pe.

Los requerimientos del **CLIENTE** de implementación, baja de servicio, reactivación de servicio deberá canalizarlos a través del correo: servicio@comsatel.com.pe con copia a serviciosmart@comsatel.com.pe

La información de contacto de **COMSATEL** para soporte al **CLIENTE** y los tiempos de respuesta a los que se compromete, se muestran en el siguiente listado:

Área	Correo Electrónico	Horarios de atención	Tiempos de Respuesta
Post-venta	serviciosmart@comsatel.com.pe	Lunes a viernes de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30; y los sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	Atención dentro de las 2 horas de generada la solicitud. Resolución de Solicitudes a base de su complejidad.
Servicio al Cliente / Soporte	servicio@comsatel.com.pe	Lunes a viernes de 08:30 a 18:00; y los sábados de 08:30 a 12:00 (solo días hábiles)	<p>Tiempo de respuesta: 1 hora aproximadamente después de reportado el ticket al correo servicio@comsatel.com.pe.</p> <p>Tiempo de análisis y derivación: 3 horas aproximadamente después de reportado el ticket al correo servicio@comsatel.com.pe</p> <p>Tiempos de resolución promedios de Incidentes por SLA desde que el ticket es derivado a desarrollo hasta que el ticket es desplegado en producción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SLA Urgente: 1 día • SLA Alto: 4 días • SLA Medio: 7 días • SLA Bajo: 15 días <p>Nota 1: Los valores son promedio por SLA y no por la complejidad, por lo que puede darse variación respecto de estos valores promedios.</p> <p>Nota 2: Los SLAs urgentes son aquellos cuando hay una interrupción del servicio e impactan procesos críticos del cliente.</p>
Ventas	serviciosmart@comsatel.com.pe	Lunes a viernes de 08:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30; y los sábados de 08:30 a 12:30 (solo días hábiles)	Atención dentro de las 4 horas de generada la solicitud.

11. OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN AL SERVICIO

11.1 OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El **CLIENTE** se compromete a:

- Aceptar y pagar las facturas por el **SERVICIO** recibido, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- No causar daño a los sistemas de **COMSATEL**.
- No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Utilizar los servicios sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.

Para la implementación y uso de la plataforma Smart Tracing, se requiere, por parte de **EL CLIENTE**, la carga de información en plantillas definidas en los sistemas de acuerdo a su flujo de operación:

- **EMPRESA DE TRANSPORTE:** Se requerirá incluir información básica de la empresa (RUC, razón social y/o dirección), como información de las unidades y transportistas propios o externos.
- **CANAL Y CATEGORÍAS:** Si empresa segmenta clientes por canales y categorías, para un mejor análisis fino, se solicita dicha información. Se solicitará la asignación de un código por canal y categoría ingresado.
- **ALMACÉN:** Se requerirá incluir información de nombre de almacén y datos de ubicación. Se deberá asignar un código por almacén ingresado.
- **MOTIVOS:** Cliente deberá incluir información estandarizada de motivos de rechazo de un pedido.
- **ZONA DE TRANSPORTE:** Si empresa segmenta entregas por zonas, para un mejor análisis fino, se solicita dicha información. Se solicitará la asignación de un código por dato ingresado.
- **FORMA DE PAGO:** Se solicitará incluir información de las formas de pago que empresa maneje.
- **TIPO DE INCIDENTES:** Se solicitará incluir información estandarizada de incidentes que puedan retrasar la entrega de pedidos.

Para garantizar un uso completo y óptimo de la plataforma, se recomienda incluir la mayor cantidad de información posible, ya que ello repercute en la calidad de información a obtener.

11.2 OBLIGACIONES DE COMSATEL

COMSATEL PERÚ S.A.C., como proveedor del **SERVICIO**, tiene las siguientes obligaciones:

- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna acerca de los servicios brindados al **CLIENTE**.
- Atender las solicitudes de soporte realizadas por el **CLIENTE**.
- Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el **CLIENTE**.

12. SOPORTE

COMSATEL ofrecerá soporte técnico o funcional según el servicio contratado a través del sistema de ticket, correo electrónico y llamadas telefónicas de atención al **CLIENTE** durante toda la vigencia del contrato. El tiempo de respuesta se detallará en el siguiente cuadro:

Nivel de criticidad del incidente	Definición	Tiempo de respuesta (*)
Alto	EL CLIENTE se encuentran sin disponibilidad de EL SERVICIO.	00:00 a 05:00 horas
Alta (medio)	EL CLIENTE se encuentra sin disponibilidad de algunas funcionalidades principales de EL SERVICIO, causando imposibilidad de realizar sus operaciones diarias.	05:01 a 10:00 horas
Media (bajo)	EL CLIENTE se encuentra sin disponibilidad de algunas funcionalidades no principales de EL SERVICIO, causando dificultar para realizar las operaciones diarias.	10:01 a 30:00 horas
Baja (por definir)	EL CLIENTE tiene disponibilidad de EL SERVICIO, es decir no afecta a sus operaciones diarias o está a la espera del suministro de información adicional acerca del incidente.	30:01 a más horas

(*) Las horas expresadas son en horario laboral.

En el cómputo de tiempo no se considerarán los días domingos y los días festivos no laborables. **EL SERVICIO** se prestará dentro del horario laboral del país en el que se contrata el servicio, los horarios podrán visualizarse en la página web. Los servicios de mantenimiento, actualizaciones y resolución de errores en la plataforma Smart Tracing se podrán realizar de forma remota desde las oficinas de **COMSATEL**, de acuerdo a la disponibilidad del personal y software a emplearse. Estos servicios no incluyen desplazamientos a las instalaciones del **CLIENTE**. **EL CLIENTE** ha de proporcionar los datos de conexión remotos que les sean solicitados por el personal del área de Servicio al Cliente o de Soporte de **COMSATEL** en caso sean requeridos.

13. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

13.1 COMSATEL no será responsable por la interrupción de disponibilidad de información y servicios a causa de fuerza mayor o por razones ajenas a su control. Los siguientes elementos o recursos, tanto del Operador como del Usuario o del **CLIENTE**, se consideran ajenos al control de **COMSATEL**: (i) Sistema de computación (EQUIPO donde se ejecuta el navegador para la utilización del **SERVICIO**. (ii) Software de conexión. (iii) Software de navegación. (iv) Virus. (v) Acceso a Internet con los medios disponibles para ambas partes, red telefónica conmutada, Red Digital de Servicios Integrados (ISDN), xDSL, transmisiones por frame relay, cable, satélite o cualquier otro tipo de infraestructura para transmisiones o telecomunicaciones y el ancho de banda disponible.

El CLIENTE acepta que la circunstancia descrita en el párrafo que antecede, de producirse, no constituirá en ningún caso incumplimiento por parte de **COMSATEL** de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente documento.

13.2 Asimismo, **El CLIENTE** reconoce y acepta que:

- a) **El CLIENTE** asume todos los riesgos relativos a, o derivados de, el uso, consulta o acceso por su parte al sitio web. el sitio web se facilita "como está" y "según disponibilidad", sin garantía alguna;
- b) Aunque **COMSATEL** tiene sistemas anti-virus y adopta medidas de seguridad para proteger el sitio web y su contenido de todo tipo de ataques informáticos con el fin de reducir el nivel de riesgo, en este acto **COMSATEL** declina expresamente toda garantía respecto a: (i) que el sitio web y su contenido estará siempre libre de errores o virus o no sufrirá nunca ataques de terceros; (ii) el funcionamiento ininterrumpido y siempre seguro del sitio web; (iii) la permanente disponibilidad del sitio; (iv) que el sitio web cubra o no las necesidades de **El CLIENTE**; y (v) la fiabilidad, exactitud, integridad, validez o veracidad de la información facilitada por **El CLIENTE**.

13.3 responsabilidad y limitación de responsabilidad: **El CLIENTE** acepta asumir todos los riesgos asociados con, o derivados de, el uso del servicio, sitio web o la información facilitada por **El CLIENTE**, incluyendo, entre otros, los riesgos de pérdidas económicas, los daños a la propiedad y los gastos de negociación con otros usuarios del sitio web (ya sean desconocidos, menores, extranjeros o personas que actúan bajo falsa identidad). **El CLIENTE** se ha obligado también a exonerar de toda responsabilidad a **COMSATEL**, a la empresa matriz y a las empresas subsidiarias y afiliadas de esta, así como a los directivos, encargados, comerciales y empleados de todas ellas, frente a las reclamaciones, demandas o reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios (directos, indirectos y sobrevenidos) de cualquier tipo, conocidas o no, que puedan interponerse con base en, o que se deriven del uso del servicio, sitio web, la información facilitada por **El CLIENTE** o las transacciones que se produzcan como resultado del uso del servicio, sitio web por parte de **El CLIENTE**. Siempre dentro de los límites legales, **El CLIENTE** asume y acepta que en ningún caso, ni **COMSATEL** ni su empresa matriz, las empresas subsidiarias y afiliadas de esta, ni tampoco sus directivos, los comerciales, los empleados o los proveedores de todas ellas, asumirán responsabilidad alguna por las pérdidas o los daños directos, indirectos o sobrevenidos (incluidos, entre otros, los daños a la propiedad y los daños puramente económicos), ni por lucro cesante, pérdida de cartera de clientes, pérdida de ingresos o de datos o por interrupción de uso, sea cual sea la causa que los haya provocado - incumplimiento contractual, responsabilidad extracontractual (incluida la negligencia) o incumplimiento de garantía-, incluso aunque **COMSATEL** hubiera sido advertida de la posibilidad de ocurrencia de dichas pérdidas o daños. En caso de que en alguna jurisdicción se prohíba la exclusión de ciertas garantías, la limitación de responsabilidad o el descargo de responsabilidad respecto a ciertos daños, la responsabilidad acumulada de **COMSATEL** por daños no excederá de USD \$100.00 (Cien dólares de los Estados Unidos de América), si así lo permite la legislación aplicable. En cualquier caso, la anterior limitación de responsabilidad no se aplicará por daños causados de forma intencionada o negligencia grave.

14. DOMICILIO

COMSATEL y **EL CLIENTE**, señalan que los domicilios indicados por ellos al momento de la contratación del **SERVICIO**, son aquellos donde deberá realizarse toda comunicación electrónica o no, notificación o emplazamiento, ya sea judicial y/o extrajudicial, que se originen como consecuencia de la Prestación del **SERVICIO** por parte de **COMSATEL**, o de la ejecución de este contrato.

En adición a cualquier domicilio físico, el domicilio que fije el **CLIENTE** necesariamente deberá estar constituido por un correo electrónico de su uso. Es potestad de **COMSATEL** cursar las comunicaciones y notificaciones a que se refiere el párrafo anterior, ya sea al domicilio físico o al domicilio electrónico del **CLIENTE**, a uno u otro, a elección de **COMSATEL**, con plenos efectos en cualquier de los dos casos.

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

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

15. DECLARACION DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

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

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

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

16. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

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

En la hipótesis que los datos personales antes mencionados sean necesarios para la ejecución del contrato celebrado con el **CLIENTE**, **COMSATEL** no requerirá de autorización alguna por parte de **EL CLIENTE** para el uso de esos datos personales.

En general, los datos que **COMSATEL** maneja en relación a **EL CLIENTE** sí pueden ser usados por **COMSATEL** en caso esos datos no hagan mención al nombre de **EL CLIENTE** o, en general, a su identidad.

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

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

16.3 En adición a lo estipulado en los numerales anteriores, tanto **COMSATEL** como **EL CLIENTE** se comprometen a cumplir lo dispuesto en la legislación vigente sobre la materia en la República del Perú (Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y en su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo 003-2013-JUS), en la República del Ecuador y en Estado Plurinacional de Bolivia, 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.

16.4 Las partes deberán mantener el deber de secreto y confidencialidad, sobre los datos personales que hayan podido conocer de su contraparte durante la ejecución del contrato, con excepción de aquellos supuestos en que las leyes sobre la materia exigen la revelación de los mismos.

17. LICENCIA

A través de su sitio web concede una licencia para que los usuarios utilicen los servicios descritos en este sitio web de acuerdo a los Términos y Condiciones que se describen en este documento.

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

Conforme a lo establecido en el numeral 2 El software llamado “**Smart Tracing**” y aplicaciones descritos en la numeral 2, todo el material mostrado u ofrecido en el Sitio Web, entre otros ejemplos, 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 “**Smart Tracing**” y aplicaciones descritos en la numeral 2 y el Contenido está protegido por las leyes de copyright de la República del Perú, Ecuador, Bolivia e internacionales, así como por las demás leyes, reglamentos y normas aplicables a los derechos de propiedad intelectual. Salvo disposición expresa en contrario en el presente contrato, y/o salvo que por imperativo legal ello esté expresamente permitido por leyes derogatorias de las actualmente vigentes, **EI CLIENTE** no podrá (i) utilizar, copiar, modificar, mostrar, eliminar, distribuir, descargar, almacenar, reproducir, transmitir, publicar, vender, revender, adaptar, invertir el proceso de creación o crear productos derivados a partir de, el Contenido. Tampoco podrá (ii) utilizar el Contenido en otras páginas Web o en cualquier medio de comunicación como, por ejemplo, en un entorno de red, sin la previa autorización por escrito en este sentido de **COMSATEL**.

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

18. PROHIBICIÓN GENERAL

Al acceder al Servicio y Sitio Web, **EI CLIENTE** se obliga a NO:

- a) Incumplir las leyes sobre la materia, reglamentos y normas aplicables a nivel local, estatal, provincial, nacional de la República del Perú, de la República del Ecuador y del Estado Plurinacional de Bolivia, así como cualquier otra legislación aplicable cuando proceda;
- b) Infringir los derechos de propiedad intelectual y de privacidad, entre otros, los derechos de patente (copyright), los derechos sobre la base de datos, las marcas registradas o el know how de terceros;
- c) Descargar, enviar, transmitir o almacenar material que:
 - Sea ilegal, ofensivo, difamatorio, fraudulento, engañoso, que induzca a error, dañino, amenazador, hostil, obsceno o censurable;
 - Infrinja las obligaciones contractuales o de confidencialidad;
 - Perjudique o interfiera en las aplicaciones normales del Sitio Web, como el envío o la transmisión de virus, gusanos o troyanos, el envío continuado de material repetido o el envío de archivos desacomodadamente grandes; o
 - Que no esté permitido por **COMSATEL**, como, por ejemplo, material publicitario no autorizado, material promocional no solicitado, “correo basura”, “spams”, “cartas en cadena”, mensajes de venta directa piramidal, franquicias, material de distribución, de asociación a un club, contratos de venta o cualquier otro material inaceptable;
- d) Vulnerar los derechos personales y de privacidad de terceros abusando del Contenido, como, por ejemplo, acosando o molestando continuamente a dichas personas enviándoles correos electrónicos no solicitados, o recabando información de carácter personal;
- e) Contravenir, o intentar contravenir, las medidas de seguridad del servicio o Sitio Web;
- f) Utilizar cualquier aparato, procedimiento o mecanismo como, por ejemplo, spiders y robots de rastreo, para localizar, rescatar, buscar, o acceder al servicio o Sitio Web o al Contenido;
- g) Acceder o intentar acceder a la cuenta o al login de las terceras personas o empresas indicadas en el Sitio Web;

- h) Copiar, modificar, reproducir, eliminar, distribuir, descargar, almacenar, transmitir, vender, revender, publicar, invertir el proceso de creación o crear productos derivados a partir del Contenido del servicio o Sitio Web;
- i) Utilizar el Servicio o Sitio Web de forma no autorizada o para alguna actividad delictiva;
- j) Falsificar la información de cabecera en el correo electrónico; o
- k) Falsear los datos sobre sí mismo, sobre su asociación con terceros o sobre su empresa.
- l) Los vínculos a nuestra página Web no están permitidos sin la expresa autorización, previa y por escrito, de **COMSATEL**. **EI CLIENTE** no podrá, ni solo ni en colaboración con otras personas, ampliar, modificar, sustituir, enmendar o limitar, en todo o en parte, la información ofrecida en nuestra página Web ni las aplicaciones funcionales de la misma. Además, No podrá, ni solo ni en colaboración con otras personas, crear o instalar vínculos desde su propia página Web o desde webs de terceros, a la presente página Web (ya sea mediante vínculos de hipertexto, deep-linking, enmarcado, mediante códigos o de otra forma), ni en todo ni en parte.

19. COOKIES

En este sitio web utilizamos cookies y 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 **EI CLIENTE** visita una página web. A cada nueva visita a la misma página, los datos almacenados son recuperados por el servidor de origen. Son útiles porque permiten que un sitio web reconozca el equipo del usuario. Son generalmente activadas en respuesta a la solicitud de acciones tales como definición de sus preferencias de privacidad, acceso (login) o relleno de formularios. **EI CLIENTE** puede configurar su navegador

para bloquearlas o notificarle sobre ellas, pero algunos de los servicios disponibles en el sitio pueden dejar de estar operativos. Estas cookies no almacenan ninguna clase de información personal. Asimismo, Las cookies no pueden transmitir virus y tampoco dañan su computadora.

20. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Todas las desavenencias o controversias que pudieran derivarse de la ejecución de lo establecido en este documento, incluidas las de su nulidad o invalidez, se regirán por el Código Civil y demás leyes del ordenamiento jurídico peruano que resulten aplicables, sometiéndose ambas partes a la competencia de los Jueces del Distrito de Lima – Cercado.

21. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Los Términos y Condiciones de Servicio detallados en el presente documento están sujetos a las normas de Protección de Datos reguladas por la Ley N° 29733 y su Reglamento el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, y conforme a las Políticas de Protección de Datos de COMSATEL PERU S.A.C. que se encuentran en su página web: <https://www.smart-tracing.com/politica-de-privacidad/>

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO – COMSATEL SMART TRACING.
VERSIÓN VIGENTE PARA CONTRATACIONES EFECTUADAS A PARTIR DEL 16/10/2023

ANEXO 1 DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS SMART / SMART TRACING

Los productos asociados a la línea Smart / Smart Tracing son:

1. Smart Tracing

Smart Tracing es un sistema que brinda soporte a la gestión de servicios de distribución y de última milla con seguimiento en tiempo real, priorización y control de tareas, seguimiento de estados y manejo de evidencias. También permite mantener informado de forma automática a los clientes finales acerca de estado de sus entregas permitiendo incrementar el nivel de servicio, la competitividad y la rentabilidad de la empresa.

El sistema tiene una interfaz web y dos aplicaciones móviles:

- Smart Tracing Web: Configuración, mantenimiento, programación, control y seguimiento de la operación de distribución.
- APP Smart Tracing Task: Consulta y actualización del estado de las taras y manejo de evidencias. Disponible para Smartphone con SO Android 5.1 en adelante.
- APP Smart Tracing Manager: Consulta de indicadores con el estado de los pedidos pendientes y realizados en el día e Indicadores de la gestión mensual. Disponible para Smartphone con SO Android 5.1 en adelante.

El software y aplicativos mencionados son de propiedad de **COMSATEL PERU SAC.**

Las principales funcionalidades del sistema son:

- Paneles de control que permiten monitorear la operación.
- Controlar los posibles atrasos y mantener informados a los actores a través del sistema.
- Motivos de estado personalizables
- Trazabilidad de la operación en tiempo real
- Usuarios administrativos de acuerdo a la necesidad del negocio en base a los perfiles disponibles
- Notificaciones automáticas a clientes por cambios de estado.
- Link de seguimiento y widget para integración en páginas web
- Multifiltros en los dashboard y pantallas de seguimiento
- Mensajes de texto con costo adicional.
- Alertas por entregas no realizadas y rechazadas.
- Manejo de evidencias fotográficas.
- Registro de incidentes asociados a cada viaje.
- Token digital para confirmación de entregas sin contacto.
- Chat interactivo entre supervisor y transportista.
- Indicadores diarios y mensuales enlazados a una reportaría detallada.
- Reportes detallados de la gestión: fill rate, on time, in full, motivos de rechazo, lead time, incidentes, uso de flota, tiempos de espera en clientes, efectividad de cobranza, tareas, uso de flota consolidada, tiempos de espera en almacén, atrasos, viajes.
- Mapa de calor.
- Lectura de código de barras a través de aplicativo para transportista.

El usuario administrador del sistema tiene acceso a los siguientes módulos:

- Dashboard de control: Indicadores de la operación en mensual y diario.
- Módulo de seguridad: Permite crear usuarios y configurar el sistema.
- Modulo mantenimiento: Se realiza la importación y almacenamiento de data requerida por el sistema.

- Módulo de programación: Se realiza la programación manual y las distintas opciones de importación masiva que contempla la plataforma.
- Panel de control (Estados del viaje): Se realiza el monitoreo de los viajes, entregas y recojo.
- Reportes: Se tiene reportes detallados por cada indicador que aparece en el dashboard de control.

El servicio se brinda bajo la modalidad de Software como Servicio (Software as a Service)

2. Smart iRoutes

Smart iRoutes es un software de planificación de rutas que lo ayudará a organizar sus entregas de gestión de distribución y última milla de una manera rápida y sencilla. Generando rutas automáticas y optimizadas, utilizando variables de negocio como: ventanas horarias, capacidad de carga y tiempo de servicio.

El sistema cuenta con un ecualizador que permite personalizar el peso de cada parámetro utilizado en el algoritmo de ruteo.

Esto, a través del acceso al software web "Smart iRoutes". El software mencionado es de propiedad de COMSATEL PERU SAC.

Las principales funcionalidades del sistema son:

- Ecualizador para visualización de parámetros
- Verificación de direcciones y control de pedidos repetidos
- Verificación de direcciones y control de pedidos repetidos
- Manejo de doble ventana horaria.
- Parámetros de peso, volumen y capacidad de carga.
- Registro de Almacenes
- Agrupación por zonas o distritos de reparto
- Dashboard de Indicadores
- Sincronización automática con Smart Tracing
- Configuración personalizable de restricciones.

El usuario administrador del sistema tiene acceso a los siguientes módulos:

- Configuración de variables globales para la generación de viajes.
- Configuración de las notificaciones a utilizar en la aplicación.
- Visualización de indicadores como acumulados (entregas en espera, viajes generados, unidades de transporte registradas, direcciones de entrega sin verificar), grafica lineal (viajes diarios generados en la última semana, mes, año) y grafica en barra (unidades por tipo de vehículo).
- Entregas
- Se podrá visualizar información Resumen de: total de entregas, errores, pedidos vencidos, entregas con dirección sin verificar.
- Se podrá visualizar la lista de entregas a programar en viajes.
- Se podrán importar, de forma masiva, las entregas a programar.
- Se podrá editar las entregas, luego de haber sido cargadas.
- Se podrá eliminar entregas, pendientes de ser programadas.
- Se podrá elegir las entregas a programar, teniendo la posibilidad de generar una programación mecánica o automática de los viajes a requerir, tomando en cuenta la ruta más óptima.
- El sistema sugerirá la programación de viajes tomando en cuenta valores como:
 - Horario de Trabajo
 - Ventana Horaria
 - Peso

- Volumen
- Prioridad
- Unidades de Transporte a utilizar
- Se podrán editar los viajes generados, pudiendo retirar, mover o cambiar el orden de las entregas.
- Se asignarán los transportistas a los viajes generados.

El servicio se brinda bajo la modalidad de Software como Servicio (Software as a Service)

3. Servicios de Desarrollo o Adecuaciones

Si en algún proyecto se requiere realizar Integraciones con otros Sistemas y/o Desarrollos Personalizados (Funcionalidades dentro de la Solución), estos se cotizarán en base a los alcances trabajados con los clientes finales.

Esto será evaluado, valorizado y ejecutado por COMSATEL para proyectos con una envergadura mayor a 100 unidades o en casos excepcionales.

ANEXO 2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA EL USO DE LOS PRODUCTOS SMART / SMART TRACING

Requerimientos mínimos para la plataforma web:

- Procesador: Core I3 6ta Generación o superior.
- Memoria RAM: 8 GB
- Memoria de Video: Tarjeta de video con 128 MB. De RAM Integrada (1080x720)
- Internet: Conexión a Internet de 01 Mbps dedicado con una respuesta menor a 100ms en latencia para el área que monitorea los sensores
- Navegadores: Google Chrome v98 o superior | Microsoft Edge v98 o superior
- Almacenamiento: Disco duro de 500GB
- Sistemas Operativos: Windows | OS X | Linux

Requerimientos recomendados para la plataforma web:

- Procesador: Core I5 6ta Generación o superior.
- Memoria RAM: 16 GB
- Memoria de Video: Tarjeta de video con 256 MB. De RAM Integrada (1920x1080)
- Internet: Conexión a Internet de 02 Mbps dedicado con una respuesta menor a 100ms en latencia para el área que monitorea los sensores
- Monitor: 19"
- Navegadores: Google Chrome v98 o superior | Microsoft Edge v98 o superior
- Almacenamiento: Unidad de estado sólido (SSD) de 240GB
- Sistemas Operativos: Windows | OS X | Linux

Requerimientos para los aplicativos Android:

- Versión de Android: 5.1 Lollipop en adelante
- RAM: 4GB
- RAM libre para uso: 1GB recomendable
- Almacenamiento: 500MB
- Acceso a servicios: Google Play
- Nota: Permisos que la aplicación solicite para el uso de la app

Requerimiento de red:

Requerimientos de Red en caso de Firewall o Proxy.

- fonts.googleapis.com
- js.api.here.com
- google.com
- cdn.jsdelivr.net

Los requerimientos técnicos para el correcto acceso a los sistemas y/o a los aplicativos Android para teléfonos pueden cambiar en el tiempo de vigencia del SERVICIO, en base de la evolución de los mismos, y será necesario que el **CLIENTE** los implante para beneficiarse con tales cambios.

En caso de producirse cambios o modificaciones, **COMSATEL** comunicará oportunamente esto al **CLIENTE**, a través de comunicados remitidos a los correos electrónicos registrados del CLIENTE o los publicará en su página web <https://www.smart-tracing.com/>