

## PREGUNTAS FRECUENTES

### Glosario

Los términos aquí expresados tendrán el significado siguiente:

- a. **TELEMETRÍA** sistema que permite el monitoreo, medición y/o rastreamiento de un vehículo de transporte terrestre a través de datos que son obtenidos de cada vehículo mediante dispositivos electrónicos y transferidos a una central de control.
- b. **FIRMWARE** sistema de cómputo que sirve como lazo entre el Hardware y el Software, permitiéndoles comunicarse debidamente.
- c. **HOSTEO**, servicio de alojamiento de datos contenidos en la red de internet.
- d. **DISPOSITIVO**, son los equipos electrónicos físicos (Hardware) que se instalan en los vehículos de transporte para recibir información y transmitirla.
- e. **PLATAFORMA DE TELEMETRÍA** es el software que recibe la información de los dispositivos y la presenta de manera gráfica al Consumidor.
- f. **SERVICIO LIVE** es el servicio de transmisión de datos por vía celular que genera una tarifa mensual.

### FECHA DE CORTE DEL SERVICIO

**1. ¿Cómo se contabilizan los días para el pago de la mensualidad del SERVICIO LIVE?**

**Respuesta:** Los meses se contarán a partir del día primero del mes y hasta el día último (sea 28, 29, 30 o 31 según sea el caso), a excepción del primer mes de contratación en el cual se calculará el cobro de la mensualidad en proporción a los días que el servicio live estuvo activo en beneficio del cliente.

**2. ¿A partir de cuándo está activo un dispositivo?**

**Respuesta:** El dispositivo está activo a partir de que ha recibido una carga de energía de alguna fuente, haya o no sido instalado en el vehículo. El cliente podrá corroborar con Didcom la fecha de la activación, siendo ésta cuando DIDCOM reciba adecuada y satisfactoriamente las señales que envía el dispositivo en su Plataforma de Telemetría.

**3. ¿Es indispensable renovar mi contrato para continuar gozando del servicio live?**

**Respuesta:** No es indispensable, el cliente podrá continuar gozando del servicio live mientras esté al corriente con el pago de su renta mensual, considerándose esto como una prórroga automática. En caso de cambio de las condiciones de tarifa o alcances del Servicio, Didcom deberá informarlo al cliente. Tanto Didcom como el cliente podrán solicitar la renovación y firma de un nuevo contrato.

### TARIFAS

**4. ¿Puede cambiar la tarifa del servicio live contratado?**

**Respuesta:** No habrá cambios a la tarifa del servicio live durante el plazo de vigencia del contrato celebrado entre Didcom y el cliente.

**5. ¿Existen beneficios por pagar de manera adelantada la mensualidad del servicio live?**

**Respuesta:** El cliente puede solicitar a Didcom que le de a conocer las promociones vigentes para realizar el pago anual anticipado de su servicio live.

**6. ¿Cómo me harán saber del incremento de una tarifa?**

**Respuesta:** DIDCOM notificará por escrito al cliente respecto de la actualización contenida con treinta (30) días de antelación a la fecha en que dicho aumento se haga efectivo, si el cliente no objeta el aumento propuesto en un plazo de quince (15) días naturales posteriores a la notificación por escrito o al cobro de la primer mensualidad en la que se aplique el aumento, se entenderá tácito el otorgamiento de su consentimiento a dicho aumento.

**7. ¿Aplica cambio de tarifa cuando el dispositivo transmite señal fuera de los límites de los Estados Unidos Mexicanos?**

**Respuesta:** Las tarifas otorgadas al cliente aplican únicamente dentro del territorio de la República Mexicana. La tarifa se incrementará cuando el DISPOSITIVO transmita señal fuera del límite territorial de los Estados Unidos Mexicanos, por requerirse conectividad a otra región local móvil o al estar fuera de la zona de cobertura de su proveedor de servicios móviles y/o DIDCOM.

**8. ¿Cuándo debo realizar el pago de mi mensualidad de servicio live?**

**Respuesta:** El cliente deberá realizar el pago de la mensualidad del servicio live dentro de los primeros 5 (cinco) días de cada mes.

**9. ¿Qué consecuencia tendría la falta de pago del servicio live?**

**Respuesta:** Es obligación del cliente mantener activo el servicio live mediante el pago de las mensualidades con la finalidad de que los DISPOSITIVOS le otorguen el servicio contratado conforme a este contrato. La falta de pago por un período mayor a 3 (tres) meses ocasionará la cancelación del servicio con la consecuente extinción del registro del dispositivo en la plataforma de telemetría la cual una vez extinta es irreversible y el Dispositivo no podrá volver a funcionar. El Suscriptor entiende que al momento de cancelarse los Servicios, los dispositivos ya no podrán ser puestos en funcionamiento nuevamente, generando la pérdida total de los mismos con las consecuencias que ello genere a cargo del Suscriptor.

**ALCANCES DEL SERVICIO**

**10. ¿En qué consiste el servicio live que proporciona Didcom?**

**Respuesta:** El servicio live consiste en la transmisión de la información obtenida de los dispositivos instalados en los vehículos del cliente, atención de solicitudes del cliente, soporte para la elaboración de reportes y gestión de soluciones en la puesta en marcha de los dispositivos, comprendiendo Geolocalización, Telemetría, Software, Firmware, Transmisión de datos, Hosteo, Plataforma de telemetría, Procesamiento y Almacenamiento de Datos.

**11. ¿De qué manera se transmiten los datos?**

**Respuesta:** Dependiendo del tipo de dispositivo que tenga el cliente, DIDCOM podrá realizar la transmisión de señales mediante servicios de satélites, telefónicos Celular, dispositivo celular, telemetría de radio o cualquier otro medio con los que el dispositivo se comunica a la Plataforma de Telemetría.

**12. ¿Didcom tiene control sobre los medios utilizados para la transmisión de datos?**

**Respuesta:** Excepto por el uso de las líneas de conexión al dispositivo instalado en el vehículo del cliente, la transmisión de señales de dispositivos celulares dependen de las líneas telefónicas. DIDCOM no declara ni manifiesta que la transmisión de señales no pueda interrumpirse, ni asume responsabilidad alguna por la interrupción de los Servicios debido a tormentas eléctricas, fallas de energía, interrupción o falta de disponibilidad del servicio (telefónico, frecuencia celular, satelital, y/o radio y/o cualquier otro caso fortuito o fuerza mayor). Más aun, la asistencia que provee DIDCOM en su centro de soporte requiere de una línea telefónica, señal de internet, frecuencia celular, satelital, etc., para su operación para que la Plataforma de Telemetría reciba una señal y si la línea telefónica, señal de internet, frecuencia celular, satelital, etc. no está operando, no hay indicación de este hecho en el centro de soporte ni en la Plataforma de Telemetría y la misma no pueda recibir señal alguna en tanto la línea telefónica, frecuencia celular, satelital, etc., este fuera de operación, siendo esta facultad de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, pudiendo también haber cambios en las leyes, reglamentos y políticas que pueden implicar la desconexión de los dispositivos de transmisión y que son ajenos a la responsabilidad de Didcom.

**13. ¿Quién puede llevar a cabo la instalación de un dispositivo en mi unidad vehicular?**

**Respuesta:** Didcom puede proporcionar la instalación adecuada del dispositivo cuando así se haya pactado en el Contrato de Prestación de Servicios. En los casos en los que Didcom no haya sido contratado para la instalación de los dispositivos, el Suscriptor es responsable de proporcionar la instalación y mantener la conservación adecuada del Dispositivo o cualquier otro dispositivo similar que conecte al módulo celular, satelital digital y/o el comunicador a los cables de transmisión Celular, Satelital, Telefónica, etc. Y proporcionar la instalación y mantener la conservación de los cables de transmisión Celular, satelital, telefónica, etc. que transmitirá la información a la Plataforma de Telemetría.

**14. ¿En qué consiste el servicio de mantenimiento de los dispositivos?**

**Respuesta:** En el caso de que el dispositivo presente una falla o mande señales falsas, será necesario llevar a cabo una revisión de los mismos. El cliente deberá notificar a DIDCOM cualquier anomalía respecto del funcionamiento ordinario del Dispositivo para recibir instrucciones sobre la forma de revisar el dispositivo para descartar alguna cuestión que permita su reparación vía remota. De ser necesario, el mantenimiento puede requerir la reparación o el reemplazo del dispositivo debido al uso o desgaste ordinario o mal funcionamiento.

**15. ¿Tiene costo el servicio de mantenimiento?**

**Respuesta:** El costo del servicio de mantenimiento no está incluido en el monto de la renta mensual, por lo que en caso de que sea necesario para Didcom acudir personalmente a otorgar el mantenimiento, el cliente deberá cubrir previamente el costo de dicho servicio así como los viáticos en caso de requerirse. El costo del servicio de mantenimiento no incluye el reemplazo de cualquier componente, parte o accesorio necesario para la reparación del dispositivo, de acuerdo a la tarifa que DIDCOM señale como vigente al tiempo de realizarse la reparación o el reemplazo del Dispositivo.

**16. ¿Adquiero algún seguro contra robo o extravío al contratar el servicio live?**

**Respuesta:** DIDCOM no es una institución de seguros en virtud de no estar autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para proporcionar servicios de seguros y

fianzas. DIDCOM únicamente es responsable de proporcionar los servicios descritos en el presente contrato; por ende, DIDCOM no es responsable directo, solidario o subsidiario por las pérdidas que pudiese sufrir el cliente, su familia, sus empleados, domésticos o cualquier tercero, en relación a sus bienes, derechos patrimoniales, obligaciones patrimoniales, integridad física, corporal, de vida o de salud, en razón de actos ilícitos ya sean culposos o dolosos, por caso fortuito o fuerza mayor y negligencia en la prestación de auxilio, ayuda o rescate por quien jurídicamente está obligado.

## **OBLIGACIÓN DEL SUSCRIPTOR RESPECTO DEL USO DEL DISPOSITIVO**

### **17. ¿Qué clase de revisiones debo llevar a cabo para mantener en buen estado el dispositivo y el correcto uso del servicio live?**

**Respuesta:** El cliente probará el Dispositivo al menos una vez por semana de conformidad con las instrucciones que el suscriptor reciba de DIDCOM y que se encuentran en el manual de cada dispositivo. En el supuesto de que el cliente no pruebe el Dispositivo al menos una vez por semana, DIDCOM no será responsable de ninguna garantía o servicio prestado conforme a este contrato.

### **18. ¿Puedo solicitar la suspensión del servicio live?**

**Respuesta:** En caso de que el Suscriptor requiera suspender de manera temporal el uso de uno o más DISPOSITIVOS deberá hacerlo saber a Didcom mediante escrito en el que justifique la medida e informe qué unidades requiere suspender y por qué periodo de tiempo. Una vez recibida la instrucción, Didcom le dará respuesta por escrito en la que confirmará la recepción de la solicitud y le hará saber la cuota de suspensión aplicable por el término solicitado. Didcom no podrá negarse a otorgar la suspensión salvo causas justificadas, por encontrarse el cliente bajo plazo forzoso o bien por falta de pago del Suscriptor de una o más mensualidades.

### **19. ¿Puedo solicitar la cancelación del servicio live?**

**Respuesta:** Salvo que el cliente se encuentre bajo contrato a plazo forzoso, éste podrá solicitar la cancelación del servicio con la consecuente extinción del registro del dispositivo en la plataforma de telemetría la cual una vez extinta es irreversible y el Dispositivo no podrá volver a funcionar. El Suscriptor entiende que al momento de cancelarse los Servicios, los dispositivos ya no podrán ser puestos en funcionamiento nuevamente, generando la pérdida total de los mismos con las consecuencias que ello genere a cargo del Suscriptor.