

## ANEXO 1

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DISPOSITIVO GPS 360 CONNECT

#### 1. VINCULACIÓN CONTRACTUAL POR ACEPTACIÓN DE OFERTA

Los presentes Términos y Condiciones ("Términos") materializan y regulan el acuerdo de suscripción (el "Contrato") del servicio de "**360 CONNECT**", que se formaliza entre **MERCANDINA, MARCIMEX** (en adelante "La Prestadora") y **EL CLIENTE FINAL**; al aceptar estos Términos, ambas partes acuerdan y entienden que la relación contractual será vinculante para todos los efectos propios de la prestación del servicio.

#### 2. OBJETO

360 CONNECT es un servicio que mediante un dispositivo **GPS** o Global Positioning System instalado en las motocicletas de distribución de **MERCANDINA S.A.** Es capaz de conectarse a los satélites correspondientes y mediante una aplicación móvil disponible, acceder a la ubicación, la ruta recorrida en tiempo real, telemetría, etc

A través de este instrumento, se establecen las condiciones de distribución y venta del dispositivo **GPS** denominado **360 CONNECT**, que será comercializado por **MARCIMEX** en sus tiendas de retail a nivel nacional.

Los dispositivos serán facturados contra pedido por escrito realizado por **MARCIMEX**.

#### 3. TERRITORIALIDAD:

Todos los servicios que se detallan en el presente documento, se prestarán a nivel nacional en las ciudades capitales o principales de cada provincia, siempre y cuando exista un(a) **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** en el lugar en que ocurra el ACCIDENTE o en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**. Se excluye la provincia de Galápagos.

En los casos en que **TASISTE** no tenga disponibilidad de proveedores en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** o en el lugar en que ocurra el **ACCIDENTE** en el momento de solicitud del servicio, éstos se prestarán igualmente y serán programados dependiendo del tiempo que toma llegar de la ciudad más cercana al lugar donde se solicite la asistencia, es decir, que para estos servicios no aplican los estándares de tiempos que **TASISTE** mantiene para cada servicio.

#### 4. SERVICIOS

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)**, de acuerdo a los alcances establecidos en el presente documento, siempre y cuando estuviere al día en el pago de la TARIFA mensual.

**EI CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)**, o la persona que estos designen deberá en todo momento supervisar la prestación de los servicios.

## 5. ASISTENCIAS

### A) ASISTENCIA MOTOCICLETAS

En caso que el **CLIENTE** lo requiera, **TASISTE** brindará los servicios de **ASISTENCIA VIAL**, a través del **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** de **TASISTE**, de acuerdo con los términos y alcances consignadas en el presente documento. Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde el "**KILÓMETRO CERO**".

### B) SERVICIO DE REMOLQUE EN GRÚA

En caso de **ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO, AVERÍA MECÁNICA O ROBO PARCIAL** que no permita la circulación autónoma de la **MOTOCICLETA AFILIADA** bajo cualquiera de las tres causas, **TASISTE** gestionará los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano que considere el **EQUIPO TÉCNICO**.

Este servicio se prestará:

- **EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO HASTA UN ALCANCE MÁXIMO DE \$150 (CIENTO CINCUENTA DÓLARES) POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.**
- **EN CASO DE AVERÍA MECÁNICA HASTA UN ALCANCE MÁXIMO DE \$100 (CIEN DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO HASTA 3 (TRES) EVENTOS EN EL AÑO.**
- **EN CASO DE ROBO PARCIAL HASTA UN ALCANCE MÁXIMO DE \$100 (CIEN DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO HASTA 3 (TRES) EVENTOS EN EL AÑO.**

En todos los casos, el **CLIENTE** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado de la **MOTOCICLETA AFILIADA**, exceptuando los casos en que el **CLIENTE** o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, y se encuentren imposibilitados para acompañar la **MOTOCICLETA AFILIADA**.

Beneficio aplica únicamente para la **MOTOCICLETA AFILIADA**.

**Restricciones del servicio de Remolque en Grúa.-** Quedan excluidas del presente servicio: i) **EL SERVICIO DE REMOLQUE EN GRÚA** no se prestará a vehículos automotores de más de dos llantas; ii) **TASISTE** tampoco organizará, ni cubrirá los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar la motocicleta atascada o atorada en huecos, barrancos, zanjas, precipicios o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto de la **MOTOCICLETA AFILIADA** o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque de la **MOTOCICLETA AFILIADA**; iii) Los servicios de grúa por **AVERÍA MECÁNICA** no se prestarán a la **MOTOCICLETA AFILIADA** cuando ésta sea consecuencia de la falta de mantenimiento, asimismo deberá ser un desperfecto mecánico inmediato que no tenga una antigüedad mayor de doce horas; iv) Se prestará solo un servicio de grúa por evento; v) No se incluyen traslados de taller a taller; v) No se incluyen los servicios de grúa a consecuencia de robo de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque; vi) No se incluye valores generados por tiempos de espera.

### **C) SERVICIO DE AUXILIO VIAL**

En caso de que el **CLIENTE** reporte a **TASISTE** que la **MOTOCICLETA AFILIADA** necesita de paso de corriente o suministro de combustible (hasta 1 galón), **TASISTE** gestionará el envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que la **MOTOCICLETA AFILIADA** en relación con la cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios. La prestación de este servicio incluye los materiales (combustible), traslado del operario y la mano de obra.

Este servicio se brindará **CON UN ALCANCE MÁXIMO DE HASTA \$100 (CIEN DÓLARES) POR EVENTO**

- **En caso de paso de corriente MÁXIMO HASTA 3 (TRES) EVENTOS EN EL AÑO.**
- **En caso de suministro de combustible MÁXIMO HASTA 2 (DOS) EVENTOS EN EL AÑO (UN GALÓN POR EVENTO)**

Beneficio aplica únicamente para la **MOTOCICLETA AFILIADA**.

Servicio se brindará en las siguientes ciudades: Guayaquil (incluye Vía a Samborondon, Vía a Daule hasta el Terminal Terrestre de Pascuales, Urbanizaciones Vía a Salitre, Sector La Aurora, Duran, Vía a la Costa hasta el peaje), Quito (incluye Peaje de Calderón, Puembo, Tababela, Tumbaco, Cumbayá, Sangolqui, Conocoto, Sector Quitumbe, Sector la Ecuatoriana), Cuenca (incluye Vía Panamericana hasta sector residencial Chaullabamba), Atacames, Babahoyo, Chone, Cumanda, Coca, Puyo, Esmeraldas, Lago Agrio, Loja, Macas, Machala, Manta, Milagro, Pedernales, Playas, Portoviejo, Quevedo, Quinde, Salinas, Santa Elena, Shushufindi, Tena, Tulcán, Aloag, Ambato, Baeza, Guaranda, Ibarra, La Concordia, Latacunga, Nanegalito, Otavalo, Riobamba, Sto. Domingo.

#### **D) LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTO**

En caso que la **MOTOCICLETA AFILIADA** sufriera una **AVERÍA** o **ACCIDENTE** y no fuera posible obtener los repuestos en el lugar de la reparación, **TASISTE** se encargará de la localización de dichos repuestos y gestionará el envío de los mismos al taller donde se encuentre la **MOTOCICLETA AFILIADA**, siempre y cuando las piezas se encuentren a la venta en Ecuador. Se aclara que el costo de los repuestos, es por cuenta del **CLIENTE**.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

Beneficio aplica únicamente para la **MOTOCICLETA AFILIADA**.

#### **E) REFERENCIAS DE TALLERES AUTOMOTRICES**

A solicitud del **CLIENTE**, **TASISTE** le brindará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz cercanos al lugar del **ACCIDENTE** o **AVERÍA MECÁNICA** de la **MOTOCICLETA AFILIADA**. **TASISTE** proporcionará este servicio únicamente en las principales ciudades o capitales de cada provincia, en las demás ciudades de la República de Ecuador, **TASISTE** hará lo posible por ayudar al **CLIENTE** a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad.

**TASISTE** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados.

En todo caso, los gastos en que se incurra por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el **CLIENTE**, y facturado por el prestador del servicio.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

Beneficio aplica únicamente para la **MOTOCICLETA AFILIADA**.

#### **F) COORDINACIÓN DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE A CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE EN LA MOTOCICLETA**

En caso que el **CLIENTE** sufra un **ACCIDENTE EN LA MOTOCICLETA** que le provoque lesiones o traumatismos, tales que requieran hospitalización, y previa autorización del **EQUIPO MÉDICO** de **TASISTE**, **TASISTE** gestionará el servicio de traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, en caso de no existir, **TASISTE** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

Beneficio aplica únicamente para la **MOTOCICLETA AFILIADA**.

#### **G) SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL**

En caso de que el **CLIENTE** lo requiera, **TASISTE** brindará al **CLIENTE**, previa solicitud de éste, los servicios de **ASISTENCIA LEGAL**, a través de un abogado contratado, de acuerdo con los términos y alcances consignados en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Los costos en los que se incurra ante las Autoridades competentes serán cubiertos por el **CLIENTE** con sus propios recursos.

**TASISTE** no será responsable de los honorarios ni por el resultado de las gestiones realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **CLIENTE**, para realizar los servicios descritos en este numeral.

#### **H) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO TOTAL Y/O PARCIAL DE LA MOTOCICLETA AFILIADA**

Si se presentare el **ROBO PARCIAL Y/O TOTAL del MOTOCICLETA AFILIADA**, **TASISTE** brindará al **CLIENTE** los servicios de referencia y consultoría legal telefónica por **ROBO** a la **MOTOCICLETA AFILIADA**, tales como asesorar telefónicamente al **CLIENTE** en todas las denuncias que fueran necesarias deba realizar ante las autoridades competentes, y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el **ROBO**.

Este servicio se brindará **CON EL 100% DE ALCANCE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

Beneficio aplica únicamente para la **MOTOCICLETA AFILIADA**.

#### **I) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE EN LA MOTOCICLETA AFILIADA.**

En caso de **ACCIDENTE EN LA MOTOCICLETA AFILIADA**, **TASISTE** brindará al **CLIENTE** los servicios de referencia y consultoría legal telefónica por **ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**, tales como asesorar telefónicamente al **CLIENTE** en todos los trámites que fuesen necesarios deba realizar ante las autoridades competentes, y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde haya ocurrido el siniestro.

Este servicio se brindará **CON EL 100% DE ALCANCE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

Beneficio aplica únicamente para la **MOTOCICLETA AFILIADA**.

#### **J) ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE INFRACCIÓN O CONTRAVENCIÓN DE TRÁNSITO**

En caso de infracciones o contravenciones de tránsito y/o de asuntos civiles relacionados con dichas infracciones o contravenciones, **TASISTE** brindará al **CLIENTE**, los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía, quienes le asisten al **CLIENTE** con una orientación legal telefónica.

Este servicio se brindará **CON EL 100% DE ALCANCE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

Beneficio aplica únicamente para la **MOTOCICLETA AFILIADA**.

#### **K) COORDINACIÓN DE ASISTENCIA MÉDICA BÁSICA**

Corresponde a la atención médica telefónica, que recibirá el **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)**, las 24 Horas del día, los 365 días del año, a través del **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES**, de acuerdo a lo indicado en el **CUADRO DE BENEFICIOS**, con los términos establecidos a continuación:

#### **L) MEDIPHONE**

Corresponde a la atención médica telefónica, mediante profesionales en Medicina General, para asesorar, orientar al **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** sobre inquietudes médicas, actividades de promoción y educación para la salud.

Este servicio se prestará a **SIN LÍMITE DE ALCANCE y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO**.

Aplica para el **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)**.

### **6. CUADRO DE BENEFICIOS**

<b>SERVICIOS</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>EVENTOS</b>	<b>PAGO POR SERVICIO</b>	<b>Observaciones</b>
<b>ASISTENCIA VIAL KM. 0</b>				El Beneficio aplica únicamente para la motocicleta afiliada, siendo máximo una motocicleta y podrá ser utilizado por el conductor
Servicio de Grúa por: - Accidente Automovilístico - Avería Mecánica - Por Robo Parcial	\$ 150 por accidente \$ 100 por avería	Sin Límite 3 eventos	-	

	\$ 100 por robo	3 eventos		de la motocicleta y/o ocupantes. No aplica para vehículos distinto a motocicleta
Auxilio Vial - Paso de corriente - Suministro de combustible	\$ 100 x evento \$ 100 x evento	3 eventos 2 eventos	-	El auxilio vial aplica para: Guayaquil (incluye Vía a Samborondon, Vía a Daule hasta el Terminal Terrestre de Pascuales, Urbanizaciones Vía a Salitre, Sector La Aurora, Duran, Vía a la Costa hasta el peaje), Quito (incluye Peaje de Calderón, Puembo, Tababela, Tumbaco, Cumbayá, Sangolqui, Conocoto, Sector Quitumbe, Sector la Ecuatoriana), Cuenca (incluye Vía Panamericana hasta sector residencial Chaullabamba), Atacames, Babahoyo, Chone, Cumanda, Coca, Puyo, Esmeraldas, Lago Agrio, Loja, Macas, Machala, Manta, Milagro, Pedernales, Playas, Portoviejo, Quevedo, Quininde, Salinas, Santa Elena, Shushufindi, Tena, Tulcán, Aloag, Ambato, Baeza, Guaranda, Ibarra, La Concordia, Latacunga, Nanegalito, Otavalo, Riobamba, Sto. Domingo. Tasiste cubre el costo del combustible Max. 1 galón.

Localización y envío de piezas de repuestos	Sin Límite	Sin Límite	-	
Servicio de referencias con talleres automotrices	Sin Límite	Sin Límite	-	
Traslado médico terrestre a consecuencia de un accidente automovilístico.	Sin Límite	Sin Límite	-	
<b>ASISTENCIA LEGAL</b>				
Asistencia legal telefónica en caso de robo total y/o parcial de la moto afiliada	100%	Sin Límite	-	Aplica para cliente y/o sus ocupantes
Asistencia legal telefónica en caso de accidente en moto	100%	Sin Límite	-	
Asesoría legal telefónica en caso de infracción o contravención de tránsito	100%	Sin Límite	-	
<b>ASISTENCIA MÉDICA BÁSICA</b>				
Mediphone	Sin Límite	Sin Límite	-	Aplica para el cliente y beneficiarios

Todos los servicios de asistencia se prestarán de acuerdo a los alcances establecidos en el Cuadro de Beneficios así como de acuerdo a las especificaciones, limitaciones y alcance establecidos en los términos de asistencia.

## 7. RESTRICCIONES GENERALES

No son objeto de los servicios las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe, fraude o abuso de confianza del **CLIENTE** comprobada por el personal de **TASISTE**.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e) La energía nuclear radiactiva.



- f) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- g) Deportes de alto riesgo.
- h) Prácticas deportivas en competencia.
- i) Enfermedades mentales.
- j) Cuando la persona no se identifique como **CLIENTE** del programa "**ASISTENCIA VIAL MOTOCICLETAS**".
- k) Cualquier beneficio solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**.
- l) Labores de mantenimiento rutinario de la **MOTOCICLETA**, asistencia derivada de reparaciones mayores que no son producto del percance inmediato, la compostura o traslado de las partes de una **MOTOCICLETA** desarmada.
- m) Cuando el **CLIENTE** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- n) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- o) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** en el procedimiento.
- p) Cuando la persona que solicite el o los servicios descritos en el presente documento no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- q) Cuando la persona no se identifique como **CLIENTE** del programa de asistencia.
- r) Cuando el **CLIENTE** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- s) Procedimientos no autorizados por **TASISTE**.
- t) Cualquier cambio de los servicios que hayan sido solicitados directamente al **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** y que no esté dentro del alcance establecido en el servicio.
- u) La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente, no dará lugar a compensación de ningún tipo, perdiendo el derecho sobre este beneficio.

- v) Traslado de una clínica u hospital a otro centro de atención médica, por necesidad de exámenes, por embarazo, por alta al domicilio.
- w) Servicios para **CLIENTES** que no se encuentren activos o que registren con vigencia vencida.
- x) Servicios solicitados por personas que no consten en la base de datos
- y) Servicios a **LIBRE ELECCIÓN** del **CLIENTE**, no autorizados por **TASISTE**.
- z) Los servicios que no se encuentren estipulados en el presente documento.

### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)**

Con el fin de que el **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** pueda disfrutar de los servicios contemplados en este Documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Abstenerse de realizar gastos o arreglos en relación con alguno de los servicios descritos en el presente documento, sin haber consultado previamente con **TASISTE**.
- b. Queda entendido que en caso de que el **CLIENTE** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República de Ecuador, la relación entre **TASISTE** y el **CLIENTE** se tendrá por extinta, con lo cual **TASISTE** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente documento y el **CLIENTE** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- c. Identificarse como **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** ante los funcionarios de **TASISTE** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- d. Pagar a **TASISTE** la tarifa mensual correspondiente prevista en este documento.

En caso de que el **CLIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **TASISTE** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente documento, ni frente al **CLIENTE** ni frente a **MERCANDINA**

### **8. RESPONSABILIDAD**

Responsabilidad: Los proveedores, técnicos y demás prestadores son profesionales independientes debidamente autorizados y no empleados de "La Prestadora". "La Prestadora", no

será responsable de los retrasos o incumplimientos de sus obligaciones o prestaciones del servicio siempre que dicho retraso o incumplimiento sea imputable a un tercero independiente a "La Prestadora".

## 9. PROCESO DE SOLICITUD DEL SERVICIO

En caso de que un **CLIENTE FINAL** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. **EI CLIENTE FINAL** procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de "La Prestadora" que atienda la llamada respectiva y/o chat desde la Aplicación móvil, todos los datos necesarios para identificarlo como **CLIENTE FINAL** del plan de asistencia activo, y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de servicio o ayuda que requiera.

Adicionalmente el **CLIENTE FINAL** deberá suministrar los datos y documentos que le sean solicitados.

2. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, "La Prestadora" coordinará y gestionará para el **CLIENTE FINAL** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. En caso de que no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados en el presente documento, "La Prestadora" no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios.

## 10. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en este condicionado, deberá ser pagado por parte del **CLIENTE FINAL** con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

## 11. GLOSARIO:

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en el siguiente documento, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños y/o menoscabo físico y/o corporales a un **CLIENTE**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita, imprevista, súbita y evidente (excluyendo la enfermedad) que se le suscite durante la vigencia del presente Programa de Asistencia.

**ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:** Son los daños materiales que sufre la **MOTOCICLETA AFILIADA**, a consecuencia de una colisión con otro vehículo automotor u objeto sólido / contundente.

**BENEFICIARIO:** Se refiere al cónyuge e hijos del **CLIENTE** hasta los 21 años de edad, dependientes económicos y que vivan permanentemente con el **CLIENTE**, quienes podrán gozar de todos los servicios y beneficios, de acuerdo al alcance y limitaciones establecidas en el presente documento.

**CLIENTE:** Es la persona natural que acepta el programa de "**ASISTENCIA VIAL MOTOCICLETAS**" y que se encuentra al día en el pago mensual del servicio.

**AVERÍA MECÁNICA:** Todo desperfecto mecánico súbito e imprevisto que impida la circulación autónoma de la **MOTOCICLETA** que se haya presentado como máximo con doce horas de antelación a la solicitud del servicio.

**CUADRO DE BENEFICIOS:** Es el resumen donde constan los servicios y beneficios, con los alcances, eventos, y pago por servicio, del programa contratado "**ASISTENCIA VIAL MOTOCICLETAS**".

**EMERGENCIA MÉDICA:** Condiciones médicas en las que el **CLIENTE** de forma imprevisible, violenta o súbita, fortuita tenga en peligro su vida o altere su estado de salud de forma grave y no tenga condiciones físicas de salud para ser trasladado de forma normal a un centro de salud o consultorio médico.

**EMERGENCIA POR ACCIDENTE:** Son sucesos fortuitos, imprevistos, traumáticos, externos e inesperados, no provocados por el **CLIENTE**, causados por situaciones accidentales y que requieren atención médica inmediata en Clínicas y Hospitales.

**EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial contratado por **TASISTE**, y que se halla calificado y autorizado por las autoridades de salud públicas y/o colegios profesionales correspondientes, para prestar los servicios de asistencia médica a un **CLIENTE** de acuerdo a los términos y alcances que se alude en el presente instrumento.

**EQUIPO TÉCNICO:** El personal asistencial apropiado que esté gestionando los servicios de asistencia a los **CLIENTES** por cuenta de la empresa de acuerdo a los términos y alcances que se alude en el presente instrumento.

**IVA:** Impuesto al Valor Agregado.

**MOTOCICLETA AFILIADA:** Se entiende por tal, al vehículo automotor terrestre de dos ruedas y manubrio, de propiedad del **CLIENTE**, estableciéndose como máximo una **MOTOCICLETA**, siendo ésta la única de las cuales se soliciten los servicios que conforman el programa. Se deja constancia que en ningún caso la **MOTOCICLETA AFILIADA**, podrá ser destinada al transporte público de mercancías o personas; de alquiler, y/o de modelo de antigüedad superior a 15 años. Se consideran en este rubro a motocicletas de uso privado.

**PRESTADOR/RED DE PRESTADORES:** Es el personal, infraestructura y demás equipo subcontratado y/o gestionado por **TASISTE**, apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente documento

**RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio permanente que en la República de Ecuador manifieste tener un **CLIENTE** en el contrato que haya celebrado con el **CLIENTE** o cualquier otro domicilio que el **CLIENTE** haya notificado con posterioridad a la firma del contrato correspondiente; domicilio que será considerado como el del **CLIENTE** para los efectos de los **SERVICIOS** materia del presente documento.

**ROBO PARCIAL:** Se refiere a las pérdidas causadas por robo de repuestos y/o partes de la **MOTOCICLETA AFILIADA**, no incluye accesorios.

**ROBO TOTAL:** se refiere a la pérdida que se produce cuando la **MOTOCICLETA AFILIADA** es robada y no recuperada.

**TASISTE:** TASISTE S.A.

**TERRITORIO NACIONAL:** Para fines de este documento, la República del Ecuador.

## **12. CONDICIONES 360 CONNECT**

“La Prestadora” ofrecerá al **CLIENTE FINAL** El Servicio en modalidad Cloud Backend as a Service (BaaS) durante el plazo del presente Contrato conforme al “Acuerdo de Licenciamiento” que dispone los Términos de Uso y Limitación de Responsabilidad el cual estará publicado de manera permanente en la Aplicación móvil disponible. **EI CLIENTE FINAL** declara que conoce y acepta los términos y condiciones de dicha Licencia previo al acceso al Servicio.

“La Prestadora” se reserva el derecho de cambiar, modificar sin previo aviso las funcionalidades del servicio y los términos y condiciones del Acuerdo de Licenciamiento del Servicio con el objetivo de mejorar el desempeño y características del Servicio. En el caso de un cambio relevante “La Prestadora”. realizará la notificación correspondiente al **CLIENTE FINAL**.

**EI CLIENTE FINAL** acepta las siguientes condiciones mínimas en la cual se presta el servicio: El Servicio puede accederse desde dispositivos móviles; sin embargo, “La Prestadora” no garantiza el funcionamiento en todas las marcas y modelos de teléfonos inteligentes, teléfonos móviles o tablets disponibles en el mercado.

**EI CLIENTE** reconoce que los Servicios pueden ser interrumpidos temporalmente, restringidos o limitados por condiciones atmosféricas, el terreno u otras condiciones naturales o artificiales y pueden ser interrumpidos o restringidas temporalmente debido al uso de concentraciones, modificaciones, mejoras, reubicación y reparación de las redes de comunicación. **EI CLIENTE FINAL** entiende y acepta que “La Prestadora” no tendrá ningún tipo de responsabilidad por cualquier causa de interrupción incluyendo, pero no está limitado a cualquier fallo o interrupción de los servicios de comunicaciones (por ejemplo a **GSM y GPRS**) provistos por los operadores de telefonía móvil local. “La Prestadora” ni los operadores de telefonía móvil pueden garantizar la seguridad de las transmisiones inalámbricas y el **CLIENTE FINAL** está de acuerdo en que no serán responsables de fallas de seguridad en relación con el uso de los Servicios.

“La Prestadora” no garantiza que las Alertas funcionarán y/o llegarán al correo electrónico o mediante mensajería **SMS** el 100 % de las veces, porque la operación de cada alerta depende de la disponibilidad de cobertura y red GPRS, la disponibilidad de estas funciones en los Dispositivos, así como de la configuración del servicio establecida por el **CLIENTE FINAL** y si los ordenadores, teléfonos móviles, y/o tabletas móviles usados por el **CLIENTE FINAL** para recibir mensajes electrónicos están en funcionamiento o no.

“La Prestadora” no garantiza en un 100% de las veces el funcionamiento de los comandos especiales como por ejemplo el bloqueo del sistema de ignición de la motocicleta o el botón de pánico, entre otras funciones, porque la operación de cada comando depende de la disponibilidad de cobertura y red **GPRS**, los requisitos mínimos de funcionamiento, características propias del vehículo, la disponibilidad de estas funciones en los Dispositivos, así como de la configuración del servicio establecida por el **CLIENTE FINAL** y si los ordenadores, teléfonos móviles, y/o tabletas móviles usados por el **CLIENTE FINAL** para generar los comandos electrónicos están en funcionamiento o no.

**EI CLIENTE FINAL** reconoce que la siguiente información visualizada en la aplicación móvil: nivel de batería, señal **GSM**, velocidad de la motocicleta, trayectos, distancias recorridas, etc., pueden presentar información inexacta o incompleta debido a las circunstancias cambiantes de las fuentes utilizadas, accesorios y protocolos del fabricante de la motocicleta, datos de cartografía y a la naturaleza de la recopilación de estos datos, cualquiera de los cuales puede dar lugar a resultados incorrectos.

**EI CLIENTE FINAL** acepta que el Dispositivo utiliza la tecnología **GPS** con el fin de establecer información de ubicación geográfica de la motocicleta a través de la captura de posiciones tridimensionales tomadas de los distintos satélites alrededor del mundo durante las 24 horas del día puede presentar limitaciones e imprecisiones inherentes a la tecnología **GPS**. **EI CLIENTE FINAL** reconoce que para que el Dispositivo pueda proveer una posición válida tiene que tener una “línea de visión” relativamente clara entre el Terminal de Localización o dispositivo y 4 o más satélites. De igual manera el **CLIENTE FINAL** reconoce que los objetos, tales como edificios, puentes y otros obstáculos (tales como el estacionamiento en los garajes o estructuras subterráneas) potencialmente pueden debilitar la señal de un satélite lo cual impide a “La Prestadora” asegurar fiable y/o de forma precisa del posicionamiento. Estas dificultades son especialmente frecuentes en zonas con alta densidad urbana. Por lo tanto, el **CLIENTE FINAL** no tendrá derecho a reclamación alguna.

**EI CLIENTE** declara y acepta expresamente que “La Prestadora”, puede obtener, recolectar, procesar, determinar y almacenar datos personales, datos precisos sobre ubicaciones incluyendo la localización geográfica en tiempo real de los Dispositivos (Hardware), que podrán inclusive ser agrupados, desagregados, segmentados en una base de datos de propiedad de “La Prestadora” los cuales podrán ser usados exclusivamente de forma anónima u original por parte de “La Prestadora” y sus contratantes autorizados en conjunto o de forma independiente para la prestación de los servicios (Ejemplo: compartir ubicación para que la empresa de Asistencia Vial preste el servicio en la ubicación del vehículo), y también para fines comerciales, mejoras de los Servicios, y actividades de mercadeo. “La Prestadora” se compromete a guardar estos datos como información privada y confidencial en bases de datos con las seguridades tecnológicas necesarias. En caso de que **EL CLIENTE FINAL** quiera revocar esta autorización a “La Prestadora” **EL CLIENTE FINAL** deberá escribir un correo a [jfidrovo@mercandina.com](mailto:jfidrovo@mercandina.com) para que se pueda excluir su cuenta,

a excepción de datos anónimos desagregados o consolidados que sí serán recolectados para el correcto funcionamiento del Servicio, y a excepción de la información necesaria para la presentación de los servicios (Ejemplo: compartir ubicación para que la empresa de Asistencia Vial preste el servicio en la ubicación del vehículo).

### **13. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

Son causales para la terminación inmediata del presente contrato o la suspensión por parte de "La Prestadora" del acceso a los servicios contratados por el **CLIENTE FINAL** los descritos a continuación:

1. Por vencimiento del plazo establecido en el contrato o cuando una de las partes haya manifestado su intención de no renovarlo.
2. Decisión de darlo por terminada, tomada de común acuerdo entre Las Partes, no aplica devolución de valores, ni del dispositivo por su naturaleza; la falta de pago del **CLIENTE FINAL** de una o más facturas por acceso a los Servicios prestados.
3. La falta de pago por parte del **CLIENTE FINAL** de equipos y/o accesorios u otros valores adeudados a "La Prestadora" o Distribución autorizado.
4. Cuando se hayan dado declaraciones o suministrado datos falsos, por parte del **CLIENTE FINAL**, para la celebración de este Contrato, la ejecución del mismo y en general cuando se hayan suministrado datos falsos que puedan ocasionar daños o perjuicios a "La Prestadora" o a terceros.
5. Cuando el **CLIENTE FINAL** utilice medios ilegales para la celebración o ejecución del Contrato u otros actos que perjudiquen la imagen de "La Prestadora". o de terceros.
6. La disolución, liquidación, quiebra, suspensión de pagos, concurso preventivo o cualquier otro proceso que limite la disposición de los bienes del **CLIENTE FINAL**.
7. Por suspensión definitiva de las actividades de "La Prestadora", ocasionada por causas provenientes de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobadas o por orden de autoridad competente.
8. La cesión o transferencia del Contrato y sus Anexos, y de los derechos u obligaciones contenidos en ellos de forma total o parcial, por parte del **CLIENTE FINAL**.
9. La enajenación por parte del **CLIENTE FINAL** de cualquier bien o artículo suministrado por "La Prestadora" para acceder al Servicio.



10. El uso del Servicio para fines o con efectos contrarios a la ley, la moral y las buenas costumbres o el orden público o para fines distintos a los detallados en este contrato y sus correspondientes Anexos

11. Cuando el **CLIENTE FINAL** contravenga sus obligaciones contenidas en el presente Contrato y sus Anexos y no las cumpla o subsane dentro del plazo que para el efecto le conceda a "La Prestadora"

12. "La Prestadora" notificará al **CLIENTE** respecto a la ocurrencia de una causal de suspensión o terminación. Si el **CLIENTE FINAL** no superará dicha causal o incumplimiento dentro de los ocho (8) días siguientes a tal notificación, "La Prestadora" podrá dar por terminado el Contrato y sus Anexos sin más formalidad y sin lugar a pago de valor o indemnización alguna.

13. Por requerimiento expreso y por escrito del **CLIENTE FINAL** de desistir del servicio a su voluntad, solo aplica esta causal, luego de superado el plazo forzoso de 12 meses, para este efecto, por la naturaleza del producto o servicio, no aplica devolución de valores, ni del dispositivo.

#### **14. NATURALEZA DEL CONTRATO**

El los presentes términos y condiciones formalizan una relación contractual entre "La Prestadora" y el **CLIENTE FINAL** de carácter **CIVIL**, la cual consiste en la prestación del servicio **360 CONNECT** detallado previamente, en el cual "La Prestadora" le presta un servicio al **CLIENTE FINAL**, sin que exista ningún tipo de subordinación laboral o relación de carácter societario.

#### **15. RESPONSABILIDAD DE "La Prestadora"**

1. "La Prestadora" no estará obligada con el **CLIENTE FINAL** ni con terceros que tengan acceso a el Servicio, ni tendrá responsabilidad total o parcial sobre el contenido de la información, cualquier falla y/o imprecisión, error o mal uso de la misma, ni tendrá responsabilidad alguna sobre los daños o perjuicios que dicha imprecisión, uso, mal uso o error pueda causar al **CLIENTE FINAL** o a terceros. La responsabilidad de "La Prestadora". se limita a prestar el acceso al Servicio en los términos ofrecidos al **CLIENTE FINAL**.

2. "La Prestadora" no tendrá ninguna responsabilidad por falla o interrupción en el acceso al Servicio por caso fortuito o fuerza mayor, así como por razones imputables a terceros que presten servicios complementarios para el acceso al Servicio, tales como, pero no limitados a: servicio de acceso a Internet, comunicación móvil (**GPRS, SMS**) a través de la Red de Transporte del Operador de Telefonía Móvil, Sistema de Posicionamiento Global (**GPS**) u otros.

3. "La Prestadora". declara haber adoptado todas las medidas necesarias, dentro de lo razonablemente posible y el estado de la tecnología, para garantizar y colaborar con el **CLIENTE**

**FINAL** para el adecuado funcionamiento del Servicio, para precautelar la confidencialidad de la información cursada a través de sus sistemas y evitar la existencia y transmisión de virus y otros elementos que puedan perjudicar al **CLIENTE FINAL**. Sin embargo, "La Prestadora" no garantiza al **CLIENTE FINAL** que el Servicio esté libre de errores y que no puedan generarse daños directos o a terceros por el acceso al Servicio, de los cuales "La Prestadora" no será responsable ya que no controla ni puede controlar que estos eventos no sucedan .

4. La instalación de los dispositivos, configuraciones en sitio, mantenimientos, cambios por garantía cuando aplique, traspasos y/o desinstalaciones se llevará a cabo en talleres autorizados o con subcontratistas autorizados por **MERCANDINA S.A.**

5. Cualquier otro componente electrónico como por ejemplo accesorios tendrán un costo adicional de acuerdo al tarifario vigente.

6. **EL CLIENTE FINAL** reconoce que es consciente de que para instalar y/o configurar el Dispositivo de ser necesario **MERCANDINA S.A.** o uno de los subcontratistas podrá realizar perforaciones y/o agujeros ya sea en el exterior o el interior de las motocicletas. **EL CLIENTE FINAL** reconoce que estas perforaciones y/o modificaciones son necesarias para el funcionamiento del sistema, sin que estas perforaciones dañen o perjudiquen la estética y funcionamiento del vehículo. **MERCANDINA** no será responsable por las perforaciones y/o agujeros en el vehículo necesarios para el funcionamiento del sistema y que no dañen la funcionalidad del vehículo.

7. El Dispositivo proporcionado por **MERCANDINA S.A.** si es contratado por el **CLIENTE FINAL** y sus componentes asociados son conjuntos electrónicos que consumen corriente eléctrica. Están diseñados para consumir baja cantidad de corriente cuando la motocicleta no está en funcionamiento y por lo tanto hay un pequeño consumo sobre la batería del vehículo que puede afectar negativamente a motocicletas que no están en el funcionamiento normal. **MERCANDINA S.A.** no es responsable de las consecuencias sobre el nivel de batería debido al uso del dispositivo y recomienda que la batería del vehículo deberá recargarse periódicamente para garantizar el máximo rendimiento del dispositivo.

8. Para el servicio **360 CONNECT**, **MERCANDINA S.A.** no se hará responsable por los problemas de conectividad o cobertura que puedan presentar el proveedor de servicios de internet, datos y/o telefonía móvil celular.

9. Responsabilidad de **MERCANDINA S.A.** en el Aprovechamiento y Activación del Servicio.

10. **MERCANDINA S.A.** realizará el aprovisionamiento del Servicio en la Plataforma de Localización **360 CONNECT** a fin de activar cada uno de los dispositivos en cada motocicleta. El Cliente o el Distribuidor autorizado activará el dispositivo y el Servicio se activará en un plazo máximo de hasta 48 horas hábiles posteriores a la fecha y hora de activación del dispositivo en la motocicleta

con el fin de que se puedan verificar los datos del dispositivo y de la motocicleta de manera correcta.

## **16. GARANTÍA DE LAS TERMINALES DE LOCALIZACIÓN VEHICULAR 360 CONNECT (DISPOSITIVOS GPS) PROVISTAS POR MERCANDINA S.A.**

En caso de que uno o más de los componentes electrónicos de los dispositivos y/o accesorios provisto por **"LA PRESTADORA"**, hayan sufrido un daño o mal funcionamiento que impida el Acceso al Servicio, **EL CLIENTE FINAL** notificará a **"LA PRESTADORA"** o a nuestros Distribuidores Autorizados dicho daño o mal funcionamiento. Inmediatamente se deberá realizar un diagnóstico del daño, para lo cual el cliente trasladará la motocicleta al Taller de Servicio Técnico Autorizado por **MERCANDINA S.A.** y en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la notificación, **MERCANDINA S.A.** determinará mediante un informe técnico si el daño o mal funcionamiento está relacionado a un daño de fábrica y aplica a una Garantía para reparación específica o reposición o si es atribuible a el **CLIENTE FINAL** en cuyo caso **EL CLIENTE FINAL** será el responsable de pagar la reparación específica o reposición .

Si el **CLIENTE FINAL**, cuyo dispositivo se encuentre fuera de garantía, no accede a la reposición a su cargo, mantendrá los demás servicios de asistencia siempre y cuando se mantenga al día en el pago de la cuota.

## **17. CUANDO SE CONSIDERA VÁLIDA UNA GARANTÍA**

<b>SITUACIÓN 1</b>	<b>SITUACIÓN 2</b>	<b>SITUACIÓN 3</b>
El centro de servicio técnico autorizado verificó que la ubicación del dispositivo y la instalación eléctrica es correcta, que el cableado y fusible interno no están dañados, otros dispositivos operan correctamente en el mismo lugar (señal existente) y persiste un problema de conectividad que fue previamente verificado con nuestro servicio de soporte.	El centro de servicio técnico autorizado verificó que la ubicación del dispositivo y la instalación eléctrica es correcta, que el cableado y fusible interno no están dañados, otros dispositivos operan correctamente en el mismo lugar (señal existente) y el dispositivo no Enciende. (Luces de LED apagadas).	El centro de servicio técnico autorizado verificó que al instalar el dispositivo existe un daño que es visual o perceptible y que podría significar un riesgo eléctrico o de funcionamiento posterior.

En el caso de que el informe técnico emitido por **MERCANDINA S.A.** o Taller autorizado determine que el daño o mal funcionamiento de uno o más dispositivos provistos por **MERCANDINA S.A.**

aplica a una Garantía, **MERCANDINA S.A.** considerando para este análisis estas 3 situaciones puntuales; procederá a realizar la reposición o reparación del dispositivo y coordinará con el Cliente Final la instalación del mismo.

Adicionalmente se tomará en cuenta la aplicación de la Garantía únicamente si el dispositivo y/o los accesorios se encuentran dentro del período de Garantía, es decir hasta 24 meses posterior a la activación de cada unidad de servicio. En el caso de que el informe técnico emitido por **MERCANDINA S.A.** determine que el daño o mal funcionamiento no aplica a una Garantía y que por lo tanto el daño es total y/o parcial, **MERCANDINA S.A.** producto de un mal uso, y/o manipulación indebida se procederá a notificar al **CLIENTE FINAL** que deberá adquirir un nuevo dispositivo y/o accesorio comprándolo a **MERCANDINA S.A.**, Distribuidor Autorizado o Taller de Servicio Técnico. **MERCANDINA S.A.** procederá a realizar la reposición del Dispositivo dentro de un plazo de hasta 3 días hábiles a partir de la fecha de la recepción aprobada de la orden de compra correspondiente.

**MERCANDINA S.A.** se reserva el derecho de realizar actualizaciones remotas para el correcto funcionamiento de los dispositivos y/o migrar sin costo el equipo al **CLIENTE FINAL** a un nuevo modelo cuando considere necesario con el fin de mantener las condiciones de servicio establecidas en el presente contrato. De igual manera el **CLIENTE FINAL** en caso de requerimientos específicos en cuanto a pero no limitado a re-instalación, reconexión, cambio de **SIM** card, mantenimientos, visitas etc.

## **18. GEOLOCALIZACIÓN Y BLOQUEO Y ENVÍO DE MENSAJES DE COBRANZA.**

**EL CLIENTE FINAL** reconoce y está de acuerdo en que **MARCIMEX S.A.** o las empresas con la que esta contrate, obtenga y almacene datos personales, datos precisos sobre ubicaciones, incluyendo la localización geográfica en tiempo real que transmitan los Dispositivos (Hardware), para que, en caso de mora en el cumplimiento de las obligaciones, se proceda con el bloqueo del sistema de ignición de la unidad, una vez que el cliente haya realizado los pagos correspondientes o se alcance un acuerdo de pago, se procederá con la reactivación de la motocicleta.

Así mismo el **CLIENTE FINAL**, reconoce y está de acuerdo, en que se utilice los datos personales, para el envío de mensajería de cobranza y notificaciones de estado de cuenta a través de mensaje de texto, correo electrónico, o datos móviles.

## **19. DATOS PERSONALES.**

**EL CLIENTE FINAL** reconoce y está de acuerdo en que **MERCANDINA S.A.** o las empresas con la que esta contrate, obtenga y almacene datos personales, datos precisos sobre ubicaciones incluyendo la localización geográfica en tiempo real que transmitan los Dispositivos (Hardware) suyos o de sus Clientes Finales (dispositivos móviles "smartphones" para el caso de la plataforma

**360 CONNECT**), podrán ser agrupados, desagregados, segmentados en una base de datos de propiedad de **MERCANDINA S.A.** con el objeto de ser usados exclusivamente por **MERCANDINA S.A.** o empresas subcontratadas por ésta y/o **LA CONTRATANTE** para sus fines comerciales, mejoras de los Productos y Servicios, y actividades de mercadeo. **MERCANDINA S.A.** o las empresas con la que esta contrate, es responsable y se compromete a guardar esta información en bases de datos con las seguridades tecnológicas necesarias. **LA CONTRATANTE** acepta y reconoce que obtendrá el consentimiento para el uso, la recolección y transferencia nacional e internacional de los datos de sus Clientes finales, que usen el sistema descrito en los presentes términos y condiciones, manteniendo indemne a **MERCANDINA S.A.** frente a cualquier tipo de reclamación. Las Partes contratantes declaran que dentro del presente contrato no se generará información de propiedad conjunta, salvo que las partes mediante acuerdo escrito establezcan lo contrario.

## **20. ACEPTACIÓN.**

Las Partes manifiestan libremente que han procedido a la lectura total y cuidadosa del contenido de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, lo cual manifestaron su absoluta conformidad con todas y cada una de sus cláusulas.

**EN FE Y PARA CONSTANCIA DE LO CUAL** se suscribe por las partes en los lugares y fechas señalados a continuación.