

Términos y Condiciones para el Sistema de Control de Acceso de Visitantes con Pases Temporales.

Fecha: 11 de Noviembre del 2023.

Lugar: Saltillo, Coahuila. México.

Responsable: Servicios Integrales Coahuila.

1. Objetivo del Sistema de Control de Acceso de Visitantes con Pases Temporales.

El presente documento tiene como propósito establecer los términos y condiciones aplicables al uso del sistema de control de acceso para visitantes basado en pases temporales, implementado por Servicios Integrales Coahuila. Este sistema busca garantizar el control seguro y eficiente del acceso de personas externas, optimizando la gestión de seguridad y resguardando los intereses de fraccionamiento privado.

2. Definiciones

Para los efectos del presente documento, se establecen las siguientes definiciones:

- **Residente:** Propietario o arrendatario de una vivienda en el fraccionamiento, quien posee la capacidad de generar pases temporales mediante la aplicación.
- **Visitante:** Persona externa al fraccionamiento que, por invitación de un residente, tiene permitido el acceso temporal a las instalaciones.
- **Usuario:** Persona representante del comité, quien funge como mediador entre el fraccionamiento y la empresa, es al que se le entrega el dominio y control del sistema y está reflejado en nuestra base de datos (no se puede cambiar, *a excepción de que haya nuevo comité*).
- **Pase Temporal:** Permiso o autorización concedido por un tiempo limitado, utilizado para acceder a un lugar, servicio o sistema durante un periodo de tiempo específico. Este pase está vinculado a **códigos QR** y **códigos PIN** para facilitar su uso y mejorar la seguridad.
- **Código QR:** Código de respuesta rápida que, al ser escaneado, proporciona la información necesaria para validar la autorización de acceso.
- **Código PIN:** Número de 6 dígitos generado por el residente que permite el acceso del visitante además del código QR.
- **Sistema de control de acceso:** Software y dispositivos electrónicos implementados para gestionar el ingreso y salida de visitantes mediante pases temporales.
- **Soporte técnico:** Área responsable de brindar asistencia técnica en el uso del sistema de control de acceso.

3. Justificación

Los términos y condiciones a continuación expuestos, son válidos para todos aquellos fraccionamientos que **NO** tengan firmado un “Contrato de Servicio Prioritario” con Servicios Integrales Coahuila.

4. Condiciones Generales de Uso del Sistema

4.1. Generación del Pase Temporal: El residente deberá registrar previamente a través de la aplicación o sistema proporcionado por Servicios Integrales Coahuila, completando los formularios correspondientes con sus datos personales y el propósito de la visita.

4.2. Validez del Pase Temporal: Cada pase temporal generado será único y estará vinculado únicamente al visitante que se le compartió dicho pase. Tendrá una vigencia limitada a la duración que el residente decida, contando con un máximo de 7 días y 200 usos.

4.3. Acceso Mediante el Pase Temporal: El acceso a las instalaciones solo será posible mediante la presentación del código QR o tecleando el código PIN en el punto de control de acceso. Dichos códigos serán escaneados o tecleados por los dispositivos de validación instalados para verificar su autenticidad.

4.4. Denegación de Acceso: Cualquier visitante que no cumpla con los requisitos de seguridad, que presente un código QR o código PIN inválido, caducado o que haya sido manipulado.

4.5. Responsabilidad del Uso de Pases Temporales: El visitante es el único responsable de proteger su Pase Temporal. Queda estrictamente prohibido compartir o transferir el pase temporal a terceros.

5. Obligaciones de la Empresa

5.1. Disponibilidad del Sistema: La empresa se compromete a garantizar el correcto funcionamiento del sistema de control de acceso en condiciones normales de operación. Se realizarán mantenimientos preventivos y correctivos para asegurar su disponibilidad y fiabilidad.

5.2. Notificación de Fallos: En caso de interrupciones en el servicio por mantenimiento programado o incidencias técnicas imprevistas, se notificará con antelación a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.

5.3. Actualización del Sistema: La empresa podrá realizar actualizaciones del sistema de control de acceso con el fin de mejorar su funcionalidad y seguridad.

6. Obligaciones del Usuario y Residente.

6.1. Proporcionar Información Veraz: El residente se compromete a proporcionar datos precisos y actualizados al momento de elaborar su pase temporal para el registro en el sistema. Cualquier error u omisión en los datos será responsabilidad exclusiva del residente.

6.2. Uso del Pase temporal: El visitante deberá presentar el código QR o código PIN en los puntos de acceso habilitados y asegurarse de que sea escaneado o tecleado correctamente. En caso de que el pase temporal no funcione, deberá reportar el problema al residente y continuar con los protocolos establecidos en el apartado número 8.5 del presente documento.

7. Condiciones de Acceso

7.1. Ingreso a las Instalaciones: El ingreso estará permitido únicamente tras la validación del pase temporal en los puntos de control de acceso.

7.2. Salida de las Instalaciones: Al finalizar la visita, el visitante deberá realizar el proceso de salida mediante el escaneo del mismo pase temporal (Siempre y cuando el fraccionamiento cuente con el lector para salida).

7.3. Responsabilidad del Visitante: Cualquier incidente o daño causado por el visitante dentro de las instalaciones será su responsabilidad.

8. Soporte Técnico

8.1. Asistencia Técnica: La empresa proporcionará un equipo de soporte técnico especializado para atender los problemas relacionados con el sistema de control de acceso mediante pases temporales. El usuario podrá contactar al equipo de soporte a través del

número de WhatsApp de la empresa, siendo este el único contacto oficial (cualquier otro medio no será considerado una solicitud formal de soporte).

8.2. Horarios de Soporte: El servicio de soporte técnico estará disponible durante los horarios de operación de las instalaciones, [10:00 A.M. – 7:00 PM de Lunes a Viernes]. Fuera de este horario, se implementarán procedimientos alternativos para gestionar los problemas urgentes.

8.3. Resolución de Problemas: El equipo de soporte técnico se compromete a atender las solicitudes de asistencia dentro de un plazo de 48 a 72 hrs, estas solicitudes **SOLO** pueden ser reportadas por el usuario, como son: Fallas del equipo(s) instalado(s), Falla en el sistema o aplicación.

8.4. Mantenimiento del Sistema: Se realizarán mantenimientos remotos del sistema de control de acceso (siendo estos gratis en el primer año, posterior a eso se vende una póliza de mantenimiento), los cuales serán programados y notificados con antelación al usuario. Durante estos periodos, podrán aplicarse restricciones temporales en el acceso.

8.5. Incidencias Reportadas: Se podrá reportar cualquier problema relacionado con el sistema ya sea por residentes u otros representantes del comité, como: Errores o dudas para altas y bajas de aplicación, elaboración de pases temporales, fallos en aplicaciones de residentes, fallos en pases temporales generados por residentes y dudas en general. A través del correo soporte@serviciosintegralescoahuila.com (cualquier otro medio no será considerado una solicitud formal de soporte). *El tiempo de respuesta será más prolongado que el especificado en el punto 8.3.*

10. Modificaciones a los Términos y Condiciones

10.1. Actualización de los Términos: La empresa se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en los canales oficiales y entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación.

11. Alcance de la Responsabilidad y Recomendaciones

11.1. Responsabilidad Limitada de la Empresa: La empresa proveedora no será responsable de fallos en el sistema y equipos causados por falta de mantenimiento o por eventos externos que estén fuera de su control, como cortes de energía o desastres naturales.

11.2. Responsabilidad del Visitante, Residente y comité del Fraccionamiento: El residente será responsable de cualquier acto que infrinja las políticas de la empresa o cause perjuicio a las instalaciones o a otras personas, por compartir los pases con individuos ajenos al fraccionamiento.

11.3. Garantía Limitada: El sistema de control de acceso con pases temporales estará cubierto por una garantía limitada (seis meses en instalación y un año en equipos directamente con nuestros proveedores), que no incluye daños causados por el uso incorrecto o actos vandálicos.

12. Limitación de Responsabilidad

Servicios Integrales Coahuila proporciona soporte técnico, capacitación y asesoramiento relacionados con el uso y funcionamiento de la aplicación y sistemas implementados. Sin embargo, Servicios Integrales Coahuila no se hace responsable por interrupciones, intermitencias, fallos o errores en dichos sistemas o aplicaciones, ya que estos son proporcionados y operados por proveedores externos.

En consecuencia, cualquier falla derivada de la infraestructura, funcionamiento o desempeño de dichos sistemas o aplicaciones será responsabilidad exclusiva del proveedor correspondiente. Servicios Integrales Coahuila se compromete a colaborar en la gestión de reportes y seguimiento ante el proveedor, pero no garantiza la resolución de incidencias que estén fuera de su control directo

13. Aceptación de los Términos

El usuario acepta estos términos y condiciones al utilizar el sistema de **Sistema de Control de Acceso de Visitantes con Pases Temporales**. El uso del sistema implica la aceptación total de las normas establecidas en este documento.

Este documento oficializa los términos y condiciones del uso del sistema de control de acceso de visitantes con pases temporales de la empresa Servicios Integrales Coahuila.