ANEXO DE SERVICIO

IsMyFlux CHAT y Voice

Plan contratado	
Cargo por menú	
Cargo mensual	
Cargo por configuración	
Cargo por reconfiguraciones	
Agentes IsMyContact incluidos	
Cargo mensual por canal IsMyFluxCHAT	
Cargo mensual por canal IsMyFluxVoice	
Cargo total de todos los servicios	
Plazo del servicio	

CONDICIONES Y TÉRMINOS

Descripción

El servicio IsMyFlux consiste en el diseño de una serie flujos e interacciones entre el usuario y el sistema, los cuales están normalizados. El acceso a cada menú se realiza de manera secuencial según a interacción hasta alcanzar la interacción deseada.

El mismo puede ser consumido por CHAT o por VOZ

Cobro

El servicio se contrata por licencia, según la capacidad requerida ya sea en canales de CHAT o de voz. Se configura con base a los flujos suministrados por el cliente, por tal motivo la precisión de las respuestas dependerá directamente de la calidad de la información suministrada para la consulta, por lo que es responsabilidad del cliente garantizar la autenticidad y confiabilidad de dicha información.

En algunos casos el servicio IsMyFlux requiere diseño específico el que puede tener un cargo adicional.

RECISIÓN DEL SERVICIO

Sin perjuicio del derecho de iniciar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, SCM podrá proceder a la suspensión definitiva del servicio en los siguientes casos:

- Cuando el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la contratación o durante el uso del servicio.
- Si, de manera dolosa, ocasiona daños o compromete la prestación del servicio, así como la operatividad o

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

integridad de la red y/o servicios de SCM.

- Cuando, a exclusivo criterio de SCM, se considere pertinente, sin que sea necesario expresar causa o justificación alguna.

ESQUEMAS DE SOPORTE

Soporte Gratuito

Atención remota a través de chat o llamada
Horario: **(UTC−06:00) Centroamérica**
Lunes a viernes: de 6:00 am a 6:30 pm
Sábados y domingos: de 7:00 am a 5:00 pm
Emergencias 24/7: mesadeayuda@callmyway.com

Visita presencial

Programada: US$50 por hora o por evento
Emergencia: US$75 por hora o por evento

Soporte Presencial (in-situ)

Programado: US$100 por hora o por evento (desde la llegada de nuestro personal a sus instalaciones hasta su retiro)
Emergencia: US$150 por hora o por evento (desde que nuestro personal sale de nuestras oficinas)

Nombre	Identificación	Firma

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.