ANEXO DE SERVICIO

# Encuesta Telefónica

| Plan contratado | |
|---|---|
| Cargo por configuración | |
| Cargo por reconfiguraciones | |
| Cantidad de preguntas requeridas | |
| Cargo mensual por canal | |
| Cargo mensual total de todos los servicios | |
| Plazo del servicio | |

## CONDICIONES Y TÉRMINOS

### Descripción

El servicio de encuesta telefónica consiste en la generación de llamadas telefónicas, con el fin de encuestar a los interlocutores.

El servicio puede incluir una cantidad predefinida de preguntas, las que son respondidas mediante interacción del interlocutor con el teclado telefónico, siendo posibles respuestas a cada pregunta utilizando los siguientes dígitos del teléfono del 0 al 9, * y #.

Los resultados de la encuesta son almacenados y tabulados de manera que es posible obtener los resultados mediante el sitio web de SCM.

### Cobro

El servicio se contrata por cantidad de preguntas y por canales simultáneos para la ejecución de la encuesta.

En algunos casos el servicio requiere diseño específico, lo cual puede generar 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 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.


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

## 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.