call my way
Integramos la Comunicación Corporativa

Contrato de Anexos Servicios de valor agregado

Cláusula Primera. Objeto del anexo. El objeto de este contrato es definir los términos y condiciones en los que CallMyWay brindará al Usuario o Cliente final los servicios de valor agregado escogido, este contrato de anexos es regido por las siguientes clausulas, así como las condiciones en que son brindados los respectivos servicios que se definen en el respectivo anexo.

Cláusula Segunda. Autorización. CallMyWay NY S.A. por este medio certifica que cuenta suficiente autorización y los permisos respectivos para brindar los servicios escogidos en el respectivo anexo.

Cláusula Tercera. Características del servicio. En cada anexo se definen las características del servicio a brindar.

Cláusula Cuarta. Plazo de configuración del servicio. A no ser que las partes acuerden plazos de configuración diferentes, estipulados en el respectivo anexo, CallMyWay se compromete a configurar el servicio en un plazo no mayor de un día hábil a partir de que el cliente haya suscrito el presente contrato.

Cláusula Quinta. Derechos y obligaciones de los clientes y usuarios finales: Los clientes y usuarios finales de los servicios, tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley y normativa aplicable.

Cláusula Sexta. Suspensión temporal del servicio. Los servicios facturados que no sean pagados en la fecha de su vencimiento podrán ser suspendidos, temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, a no ser que se indique lo contrario en la respectiva factura. Aplica excepción en aquellos casos en que se compruebe fraude, conducta fraudulenta o indebida, las que habilitan a CallMyWay para suspender el servicio en cualquier momento. En estos casos CallMyWay intentará notificar al cliente sin que para suspender el servicio ello sea necesario.

Cláusula Sétima. Suspensión a solicitud del cliente. El cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual CallMyWay tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios finales de pagar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el cliente deberá pagar el 50% cargo mensual del servicio fijado en el contrato o su respectivo anexo. La suspensión temporal se puede ejecutar hasta por un máximo de 90 días.

Cláusula Octava. Suspensión definitiva del servicio. La falta de pago por parte del cliente o usuario final de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio dará derecho a CallMyWay, a proceder con la suspensión

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

definitiva del servicio o a la liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red de CallMyWay y o sus servicios.

Cláusula Novena. Reconexión del servicio. El cliente debe honrar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. CallMyWay reconectará el servicio en un plazo de un día hábil contado a partir de la fecha de pago. Una vez honradas las suman adeudadas se aplica un cargo por reactivación o reconexión de US$6 más impuestos por servicio, aplicables al tipo de cambio del día, en la siguiente factura.

Cláusula Décima. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. Los clientes o usuarios finales de los servicios pueden interponer, ante CallMyWay, quejas o reclamaciones por fallas o percepción de fallas que se presenten en el servicio contratado; y CallMyWay se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo de 1 día hábil. Para efectos de la respuesta al usuario final producto de su reclamo, CallMyWay brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de 10 días naturales, para lo anterior, los clientes o usuarios finales podrán disponer de los canales de atención establecidos en el respectivo anexo de servicio. Para solicitar respuesta respecto a alguna avería el cliente debe facilitar el número de tiquete asignado, el número de contrato o número de teléfono asignado.

Cláusula Décima Primera. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. CallMyWay, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio WEB o mediante comunicación electrónica directa, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos se hará uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula Décima Segunda. Autorización a realizar inspecciones: El Cliente, previa solicitud, autoriza a CallMyWay a realizar inspecciones, mantenimientos y ajustes a los equipos y servicios ubicados en sus instalaciones, cuando lo considere conveniente y sea necesario. Según el alcance de la inspección y el soporte brindado, este puede tener un cargo a partir de la segunda visita injustificada. Entiéndase visita injustificada como la visita que solicita el cliente, luego de que CallMyWay haya solicitado ejecutar algún cambio y este sin ejecutarlo solicita la visita.

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

Cláusula Décima Tercera. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso de que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con CallMyWay y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago las facturas adeudadas por concepto de servicios ya brindados que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida y las que se emitan hasta el momento de la interrupción del servicio.

Cláusula Décima Cuarta. Interposición de la reclamación ante CallMyWay. CallMyWay dispone de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario y para cada gestión, CallMyWay le brindará al usuario final, el número de referencia de su reclamación (tiquete). La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes o de los usuarios finales o cualquier interesado. CallMyWay deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

Cláusula Décima Quinta. Formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del cliente. Para este último caso, el cliente deberá comunicarlo previamente a CallMyWay, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos. en caso contrario aplicará la ampliación automática indicada en la cláusula Décimo Sétima.

Cláusula Décima Sexta. Precios, tarifas y plazo del servicio. El cliente o usuario final debe pagar el monto mensual durante el plazo señalado en el respectivo anexo o su respectiva prorroga. Cualquier modificación en el precio, se informará al cliente o usuario final, con dos meses de antelación. En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar a CallMyWay, la rescisión del contrato sin cargo ni penalidad honrando únicamente los cargos por servicios ya prestados. La variación del precio, al alza, si excede la inflación o devaluación, debe ser debidamente justificada, las disminuciones de precio no requieren justificación.

Cláusula Décima Sétima. Plazo contractual. El presente contrato tendrá una duración de _____meses, renovándose automáticamente por periodos consecutivos de doce (12) meses, salvo que el Cliente manifieste

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

por escrito su voluntad de no renovar o de dar por finalizada la relación contractual, con una antelación mínima de tres (3) meses al vencimiento del plazo vigente.

Durante su vigencia, el contrato se mantendrá en firme bajo las condiciones pactadas, y únicamente podrá ser modificado mediante acuerdo mutuo entre las partes o conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Octava.

Clausula Décima Octava. Cambios en el contrato: El contrato puede ser variado únicamente por mutuo acuerdo firmado entre las partes, aun así, para el vencimiento del plazo contractual o alguna extensión automática, CallMyWay se reserva el derecho de cambiar las condiciones económicas o contractuales. Para el caso en que el cliente no esté de acuerdo con los cambios propuestos, este podrá rescindirlo una vez finalizado el plazo contractual o la correspondiente renovación.

Cláusula Décima Novena. Facturación. CallMyWay garantiza que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario, con una antelación no menor a siete (7) días hábiles, previo al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se desplazará proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. CallMyWay podrá enviar mediante mensaje de texto o algún otro método expedito y directo información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado.

El pago tardío generará un cargo por vencimiento, en la siguiente factura, equivalente a US$6 más impuestos por servicio, aplicables al tipo de cambio del día. Si el servicio es desconectado aplicará lo indicado en la cláusula novena. Aplican intereses de ley sobre las facturas vencidas.

Cláusula Vigésima. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, CallMyWay reintegrará al usuario afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre CallMyWay y el usuario. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado y de ser posible, en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

Cláusula Vigésima Primera. Depósito de garantía: CallMyWay no solicita depósitos de garantía, aun así en casos especiales podrá solicitar al cliente honrar el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en el anexo correspondiente. La devolución del depósito de garantía, una vez que el cliente solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con CallMyWay. Adicionalmente, si el cliente lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con CallMyWay, en el mismo plazo fijado.

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

Cláusula Vigésima Segunda. Medios de pago. El cliente o usuario final tiene el deber de pagar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB de CallMyWay:

- Transferencia bancaria a las cuentas descritas en su factura.
- Link de pago, aplica para clientes postpago.
- Transferencia por medio de Sinpe Móvil al número 8444-9333 a nombre de CallMyWay.
- Transferencia internacional:
    - o Beneficiario: CallMyWay NY S.A.
    - o Dirección Beneficiario: Costa Rica, San José, San José, San Francisco de Dos Ríos, 100 m sur y 25 m este de la emisora Faro del Caribe, Avenida 52, entre calles 31 y 33.
    - o Nombre del Banco: Banco Nacional de Costa Rica
    - o Dirección del Banco: Avenidas 1 y 3, Calle 4, San José, Costa Rica.
    - o Cuenta IBAN: CR29015100010026190652
    - o Código Swift: BNCRCRSJ

El monto neto recibido en las cuentas corrientes de CallMyWay es el monto que se aplica al pago.

Clausula Vigésima Tercera. Tratamiento de datos personales. CallMyWay garantiza que los datos personales serán tratados con total confidencialidad, en cumplimiento con la normativa de los siguientes países: los Estados Unidos Mexicanos, los Estados Unidos de América, de la Unión Europea, de Costa Rica y se agregará mediante ANEXO del país o países del cliente que ha contratado el servicio.

Clausula Vigésima Cuarta. Compensación en caso de averías. CallMyWay garantiza la calidad en la prestación de sus servicios, aun así, su responsabilidad en caso de falla o avería se limita a una compensación en forma de nota de crédito de un 200% de la mensualidad del servicio prestado, prorrateado a los días en que se presentó la falla o avería.

Clausula Vigésima Quinta. Cesión del contrato. El Cliente no podrá hacer cesión de los beneficios y obligaciones del presente Acuerdo ni a terceros, ni a acreedores de El Cliente, sin el previo consentimiento de CallMyWay. CallMyWay podrá ceder a terceros este contrato con la notificación al cliente.

Clausula Vigésima Sexta. Canales de atención. El cliente o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a CallMyWay, mediante los canales de atención señalados en el respectivo anexo de servicios.

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

En fe de lo anterior, una vez aceptadas las condiciones y firmado por el Cliente este contrato y el respectivo anexo o anexos según corresponda y en este folio, CallMyWay procederá a configurar los servicios según los términos estipulados en este acuerdo,

En este acto al cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de _____, el día _____de _____del _____.

Nombre:

Identificación:

Empresa:

Cuenta con CallMyWay:

Firma del cliente:

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