ANEXO
Contrato integración del canal WhatsApp

PLAN CONTRATADO	
Cantidad de números verificados	
Cargo de configuración	
Cargo fijo mensual:	
Total cargo configuración:	
Total cargo fijo mensual:	
Plazo del servicio:	

Descripción, condiciones y términos	**Descripción** El servicio integra la WhatsApp Business API oficial de Meta con la plataforma CallMyWay, permitiendo a las empresas enviar y recibir mensajes de WhatsApp directamente desde el menú de omnicanalidad, de forma centralizada y profesional. A través de esta integración, las empresas pueden utilizar un número verificado por Meta para comunicarse con sus clientes por medio de WhatsApp, y gestionar toda la conversación dentro del entorno de CallMyWay. **Requisitos para la configuración de WhatsApp en la plataforma de CallMyWay cuando el cliente realiza la verificación:** El cliente deberá brindar a CallMyWay la siguiente información: • ID del número • Token • Número telefónico a configurar **Requisitos para el acompañamiento por parte de CallMyWay para el proceso de verificación del número y la empresa del cliente ante Meta:** El cliente puede optar por que CallMyWay gestione el proceso de verificación, lo cual implica un cargo de activación cubierto por anticipado. Este cargo incluye el acompañamiento, a partir del inicio del proceso, durante un periodo máximo de 20 horas soporte o 30 días calendario, lo que ocurra primero. Si el cliente no completa el proceso dentro del plazo establecido, el cargo de activación deberá ser cubierto nuevamente para reiniciar el trámite. Es indispensable que el correo electrónico registrado sea de uso frecuente, ya que será el canal a través del cual Meta enviará notificaciones importantes relacionadas con la verificación.

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

Entrega de documentación requerida por Meta:

El cliente deberá entregar, en un plazo máximo de 15 días naturales, la documentación requerida por Meta, la cual incluye:

- Personería jurídica
- Cédula jurídica
- Factura de servicios donde conste el número telefónico a configurar
- Cualquier otro documento que permita verificar la identidad de la empresa

A partir de la entrega de esta documentación CallMyWay, en conjunto con el cliente, coordinará las sesiones necesarias para ingresar dicha documentación en la plataforma de Meta y dará inicio el proceso de configuración.

Facturación por parte de CallMyWay

Se aplica un cargo de configuración inicial; y un cargo fijo mensual de acuerdo con la cantidad de números que se requiera configurar sobre este canal.

Facturación por parte de Meta:

El consumo del canal de WhatsApp será facturado directamente por Meta al cliente, conforme a sus políticas comerciales vigentes, disponibles en https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing o en el sitio que para tal fin Meta designe.

Reconfiguración por bloqueo del canal:

En caso de que el canal sea bloqueado, suspendido o interrumpido por Meta, cualquier proceso para rehabilitar o configurar el servicio, implica un cargo adicional, el cual debe de ser asumido y cubierto por el cliente antes de iniciar el proceso de reconfiguración.

Limitación de responsabilidad:

CallMyWay no garantiza la aprobación o verificación por parte de Meta, ya que esta entidad puede modificar sus políticas y requisitos sin previo aviso.

Rescisión del servicio:

Sin perjuicio del derecho de iniciar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, CallMyWay 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

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

	servicio, así como la operatividad o integridad de la red y/o servicios de CallMyWay. • Cuando a exclusivo criterio de CallMyWay, se considere pertinente, sin que sea necesario expresar causa o justificación alguna. Esquemas de Soporte: • Atención remota a través de chat o llamada. Horario: (UTC−06:00) Centroamérica. Lunes a viernes: de 06:00 am a 6:30 pm. Sábados y domingos: de 07:00am a 05:00 pm. Emergencias 24/7: mesadeayuda@callmyway.com. • Soporte Remoto fuera de horario (con costo): Programado: 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: _____

Empresa:_____ Cuenta con CallMyWay:_____

Firma _____

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