ANEXO DE SERVICIO

CRM

Plan contratado	
Cantidad de agentes	
Precio mensual por agente	
Cargo de instalación y configuración inicial	
Cargo de capacitación inicial	
Cargo de capacitación adicional	
Plazo del servicio	

CONDICIONES Y TÉRMINOS

Instalación y configuración inicial
La instalación y configuración inicial se refiere a las labores necesarias para poner en marcha el servicio.

Cobro
El cobro mensual se realiza mes a mes con base en los usuarios que ingresen al sistema. Se cobra únicamente por los usuarios que ingresen al sistema.

Período durante el cual se almacena la información
Un año

Disponibilidad de la información
La información se encuentra a disponibilidad del cliente en nuestra plataforma las 24 horas del día y puede ser bajada por el cliente en cualquier momento ya que la misma es de su propiedad.

Propiedad de información
SCM reconoce que la propiedad de la información almacenada en las bases de datos es la propiedad del cliente.

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: Lunes a viernes: de 6:00 am a 6:30 pm

Sábados y domingos: de 7:00 am a 5:00 pm

Soporte: 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.