

ANEXO

SMS

| | |
|---------------------------------|---|
| PLAN CONTRATADO: | |
| Cantidad de mensajes: | |
| Cargo Mensual: | |
| Cargo por mensaje adicional: | |
| Cargo de configuración: | |
| Forma de envío de los mensajes: | |
| Condiciones y términos | <p>Cantidad de mensajes: Define la cantidad de mensajes que se pueden enviar a cualquier red nacional por el cargo mensual.</p> <p>Cargo mensual: Define el cargo mensual que se aplicará a la cuenta por el servicio.</p> <p>Cargo por mensaje adicional: Define el cargo que aplicará por mensaje adicional al plan contratado.</p> <p>Cargo de Configuración: Define el cargo de configuración del servicio.</p> <p>Condiciones de Cobro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacia la red ICE y CallMyWay enviado con confirmación de entrega • Para otras redes no se garantiza la entrega al usuario final ni se cuenta con confirmación de entrega, por tanto, dichos mensajes se cobran por mensaje enviado y no contra confirmación de entrega • Esta condición puede variar en la medida que con las otras redes se logre implementar la confirmación de entrega • El tiempo de entrega de los mensajes varía en función de las condiciones de red de cada operador • Los mensajes entrantes no tienen cargo • La red ICE y CallMyWay envían mensajes a la red CallMyWay • Con los otros operadores no hay certeza del envío de mensajes hacia la red CallMyWay, condición que puede variar con el tiempo. <p>Facilidades de envío, los mensajes se pueden enviar utilizando cualquiera de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con la interfaz web de CallMyWay disponible a los clientes sin cargo, permite enviar mensajes individuales y masivo es desde un archivo Excel, no tiene |

cargo adicional.

- Con nuestro CRM que aparte de las opciones anteriores permite generar formularios de envío, envíos programados y relacionarse con nuestro CRM, entre otros, esta interfaz tiene un cargo según nuestro servicio de CRM.
- Conexión por web service, según el plan contratado puede tener cargo.
- Conexión SMPP establecida directamente con el cliente, según el plan contratado puede tener cargo.

Recisión 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 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:

- 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 _____