

# ANEXO

## Click2Call

|                         |  |
|-------------------------|--|
| PLAN CONTRATADO:        |  |
| Número de servicios:    |  |
| Cantidad de canales:    |  |
| Cargo de configuración: |  |
| Cargo mensual:          |  |
| Cargos extra:           |  |
| Condiciones y términos  | <p><b>Descripción del servicio:</b></p> <p>El servicio Click2Call consiste en que CallMyWay facilita al cliente un enlace que este coloca en su página de internet.</p> <p>Cuando los usuarios del cliente desde su página web hacen clic en el enlace se genera una llamada hacia el Centro de Contacto o hacia donde el cliente haya designado.</p> <p><b>Canales del servicio:</b></p> <p>Por defecto se ofrecen hasta 5 canales de llamadas simultáneas, si se requieren canales adicionales aplican cargos extra.</p> <p><b>Cambios en el enlace:</b></p> <p>En algunas circunstancias es posible que sea necesario cambiar el enlace que se utiliza para generar las llamadas. Este cambio se efectúa sin cargo para el cliente.</p> <p><b>Rescisión del servicio:</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la contratación o durante el uso del servicio.</li> <li>• 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.</li> <li>• Cuando, a exclusivo criterio de CallMyWay, se considere pertinente, sin que sea necesario expresar causa o justificación alguna.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Esquemas de Soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte Gratuito:<br/>Atención remota a través de chat o llamada<br/>Horario: Lunes a viernes: de 6:00 am a 8:00 pm<br/>Sábados y domingos: de 7:00 am a 5:00 pm<br/>Emergencias 24/7: <a href="mailto:soporte@callmyway.com">soporte@callmyway.com</a></li><li>• Visita presencial:<br/>Programada: US\$50 por hora o por evento<br/>Emergencia: US\$75 por hora o por evento</li><li>• Soporte Presencial (in-situ):<br/>Programado: US\$100 por hora o por evento (desde la llegada de nuestro personal a sus instalaciones hasta su retiro)<br/>Emergencia: US\$150 por hora o por evento (desde que nuestro personal sale de nuestras oficinas)</li></ul> |
|--|---|

Nombre: \_\_\_\_\_ Identificación: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_