

Política de Privacidad y Protección de Datos de CallMyWay

01_CMW_25

Última actualización: 24 de abril de 2025

CallMyWay NY, S.A. y su grupo de empresas, con domicilio social en Zapote, San Jose, Costa Rica (frente a la entrada principal del Colegio de Abogados), México bajo el nombre de Servicios Celulares Multipaís S.A. de CV con domicilio social en Cerrada San Francisco No 6 Interior 302, Colonia Tlacoquemecatl, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, y U.S.A., bajo el nombre de OJ & Builders con domicilio en 14230 SW 57 LANE, Suite 106, Miami, FL 33183, es un proveedor de servicios de telefonía, desarrollador y proveedor de productos de software de tecnologías de voz y servicios relacionados entre otros (*Servicios*).

Agradecemos su visita a nuestros *Sitios Web* y el uso de nuestros *Servicios*.

Esta *Política de Privacidad* ayuda a comprender cómo nosotros, como controladores de datos, recopilamos, usamos y protegemos su *Información Suministrada, Recopilada o Generada - Información-* por nuestro *Sitio Web* o nuestros *Servicios*.

Con el fin de que conozca como opera nuestra *Política de Privacidad y Protección de Datos* y cómo protegemos su *Información*, que por cualquier motivo nos ingresa, se trasiega o se almacena en nuestros sistemas, le presentamos nuestra *Política de Privacidad*:

1. Definiciones

1.1 Contrato: Se refiere al *Contrato Comercial de licenciamiento de uso de servicios e Interfaz de Administrador* firmado entre *CallMyWay* y el *Usuario* donde se definen las prestaciones del Servicio Contratado

1.2 Cookies: Las cookies son pequeños archivos de datos que nuestro *Sitio Web* o nuestros *Servicios* envían y almacenan en el dispositivo del *Usuario* con el propósito de mejorar su

experiencia, recordar preferencias, recopilar información sobre el uso del *Sitio Web* o del *Servicio* y, en algunos casos, para fines publicitarios o analíticos. El *Usuario* puede gestionar el uso de *Cookies* a través de la configuración de su navegador. Utilizamos tres tipos de *Cookies*: Funcionales, Estadísticas y de Marketing.

1.3 Cuenta: *Cuenta*, se refiere al registro único creado por CallMyWay para el *Usuario*, a través del cual se gestionan y administran la *Sección Privada* del sitio de Internet de CallMyWay y los *Servicios* contratados, incluyendo, pero no limitado a la activación, uso, facturación, pagos, historial de consumo, configuración de servicios, y cualquier otra información relevante relacionada con la prestación de los *Servicios* contratados. La *Cuenta* puede ser personal o corporativa, la que es intransferible y su manejo es responsabilidad exclusiva del *Usuario*. Una *Cuenta* puede contar con tantos *Usuarios* como sea necesario

1.4 Información: Se refiere colectivamente a la *Información Generada*, la *Información Recopilada* y la *Información Suministrada*, para CallMyWay toda la *Información* es Confidencial y es tratada como tal bajo esta *Política de Privacidad*.

1.5 Información Generada: Es la información que almacenamos y que es generada por el uso de nuestro *Sitio Web* o por el uso de nuestros *Servicios*.

1.6 Información Recopilada: Es la información que recopilamos con el uso de nuestro *sitio Web* o nuestros *Servicios* que puede ser personal o de cualquier otra índole.

1.7 Información Suministrada: Es la información que usted nos suministra de manera verídica y voluntaria la cual puede ser personal o de cualquier otra índole.

1.8 Política de Privacidad: Es este documento que incluye todas nuestras políticas de Privacidad.

1.9 Sección Privada: Se refiere a la Sección de nuestro Sitio Web al que se ingresa con unas credenciales previamente facilitadas por CallMyWay o generadas por el *Usuario*.

1.10 Sección Pública: Se refiere a la Sección de nuestro Sitio Web al que cualquier usuario del Internet puede navegar sin limitaciones.

1.11 Servicios: Se refiere a todos los servicios que brinda CallMyWay actuales o futuros que incluyen, pero no se limitan a: Llamadas telefónicas, Servicio de DIDs, Central Telefónica, Central Telefónica en la Nube, Intercom, IsMyConnect, IsMyPeers, IsMyContact, IsMyFlux CHAT o VOICE, IsMyFluxAI, IsMyBiometris, Control Pitanga, Call Analytics, Grabación de Llamadas, IsMyPeers, 360 OmniCanal, Clic2Call, Encuesta Automática, Servicio de SMS, Fax2Mail, Bitácora Corporativa, IsMyLocation o cualquier otro *Servicio* que brinde o se contrate con CallMyWay directamente o mediante algún distribuidor.

1.12 Sitio Web: Se refiere al o los sitios de Internet de CallMyWay, sus *Servicios* relacionados o cualquiera de sus filiales.

1.13 Usuario: Se refiere al Cliente, Persona, Empresa, Ente o Entidad o sus representantes, que utilice el *Sitio Web* de CallMyWay, tanto es su *Sección Pública* como la *Sección Privada*, así como que utilice los *Servicios* de CallMyWay. Cada *Usuario* cuenta con credenciales únicos para ingresar a la *Sección Privada del Sitio Web* de CallMyWay o para utilizar los *Servicios* contratados

2. Aplicación de nuestra política de privacidad

Esta *Política de Privacidad* se aplica a la *Información* que el Usuario le facilite o permite a CallMyWay almacenar, mediante el uso del *Sitio Web* tanto en la *Sección Pública* como en la *Sección Privada*, así como por la utilización de los *Servicios*.

3. Recopilación de información

Para poder utilizar la *sección Pública* de la página de *CallMyWay*, el usuario simplemente debe ingresar a esta, al utilizarla acepta que almacenamos cierta información de uso, anonimizada, en nuestros servidores o mediante las *Cookies*.

Para utilizar los *Servicios* y la *Sección Privada* de la página de *CallMyWay*, debe el *Usuario* primero registrarse para obtener sus credenciales. Para obtener sus credenciales se le solicita que proporcione cierta información personal, de su compañía o de quien representa, tal como, pero no limitado a: nombre, nombre de su compañía, dirección, dirección de correo electrónico, números de teléfono; y una contraseña de *Cuenta* u otra información especificada en su *Cuenta* de *CallMyWay*. También, se le puede solicitar que proporcione varios datos personales o de otra índole, como, pero no limitado a la fecha de nacimiento e información demográfica general entre otros, la cual se utilizará sólo para análisis internos de *CallMyWay*.

Por último, si utiliza alguno de nuestros *Servicios*, adicional a la *Información Suministrada*, también, es posible, que en nuestros servidores se almacene *Información Generada* o *Información Recopilada* tal como: historial de llamadas telefónicas, grabaciones, transcripciones y/o analítica de esas llamadas telefónicas, información de sus interacciones con su CRM/ERP o el nuestro, información biométrica o actividades de la computadora sobre la cual se ejecutan las llamadas telefónicas o sobre las que se encuentran instalado alguno de nuestros softwares o aplicaciones para utilizar nuestros *Servicios*.

3.1 Seguimiento de la actividad de su *Cuenta*

Una vez que el *Usuario* se haya registrado y utilice su *Cuenta* de CallMyWay, nuestros *Servicios* o nuestro *Sitio Web*, público o privado, se puede registrar, procesar y almacenar información sobre su uso, tales como, pero no limitado a: la frecuencia con la que utiliza su *Cuenta* de CallMyWay, la frecuencia con la que carga o descarga archivos de audio, video e información entre otros, el tamaño del contenido generado y otras actividades relacionadas con el uso de los *Servicios* o de la *Página Web* de CallMyWay.

3.2 Navegador de la computadora

El navegador de su computadora también proporciona cierta información a través de cookies (las cookies son pequeños archivos de datos que se colocan en su dispositivo como computadora, teléfono, tableta, etc.). Puede obtener más información sobre cómo utilizamos las *Cookies* en el **Artículo 7** de esta política.

3.3 Por qué recopilamos y procesamos su *Información Suministrada, Recopilada o Generada*

Toda la *Información Recopilada* sobre el *Usuario*, su *Cuenta* y su actividad en nuestros *Servicios* o *Sitio de Internet*, forman parte de los *Servicios* que usted mismo contrató y que nos solicita que le almacenemos para ser utilizados por usted mismo y para los fines que usted considere oportunos, mediante su *Cuenta*. La parte que corresponde o no a los *Servicios* explícitamente contratados y que recopilamos, nos ayuda a mejorar nuestros *Servicios* para satisfacer mejor sus necesidades. También nos brinda una mejor oportunidad de comprender detalladamente su demografía; el uso de su *Cuenta* y de nuestros *Servicios*, ayudándonos con la adquisición de clientes y las estrategias de marketing, así como con la investigación y el desarrollo de nuestros productos.

3.4 Información personal sobre terceros

Si nos proporciona *Información* de cualquier índole, sobre terceros, garantiza que está autorizado a proporcionarnos dicha información, con el fin de recopilarla y utilizarla de la misma manera que su *Información Suministradas, Recopiladas o Generadas*.

3.5 Exactitud de la información

Debe enviarnos solo información actual y precisa. Puede actualizar dicha información a través de su *Cuenta* de CallMyWay.

4. Propiedad de la información almacenada:

Toda la *Información*, datos, archivos, contenidos y cualquier otro tipo de material que el *Usuario* almacene, transmita o gestione a través de los *Servicios* proporcionados por CallMyWay será y permanecerá en todo momento como propiedad exclusiva del Usuario. *CallMyWay* no adquiere ningún derecho de propiedad sobre dicha información y únicamente podrá acceder, usar, procesar o divulgarla en la medida estrictamente necesaria para la adecuada prestación del *Servicio*, y siempre conforme a lo establecido en esta *Política de Privacidad y Protección de Datos* y en la legislación aplicable en materia de protección de datos y confidencialidad.

5. Uso de la información o de la *cuenta* que utiliza:

5.1 *Información* que nos comparte y el uso que le damos

Podemos utilizar su *Información* en las siguientes situaciones:

- Para crear y administrar su *Cuenta*.
- Para comunicarnos con usted (hay opciones de exclusión disponibles).
- Para modificar nuestros servicios con el fin de satisfacer mejor sus necesidades.

- Para cumplir nuestro *Contrato* y brindarle los *Servicios* contratados.
- Para desarrollar un conocimiento detallado y anonimizado de su demografía; así como el uso de la *Cuenta* para la investigación y el desarrollo del *Servicio* y las aplicaciones de CallMyWay.
- Para analizar nuestro negocio, servicio al cliente, publicidad y estrategias de marketing.
- Según lo exija la ley.

Garantizar su privacidad es importante para nosotros. No compartimos su *Información* o de su *Cuenta* con terceros, excepto según lo descrito en esta *Política de Privacidad*. Podemos compartir su *Información*, con terceros bajo las siguientes situaciones:

- Usted nos brinda el permiso (consentimiento de inclusión voluntaria).
- Si creemos que es necesario para responder a una acción legal o una solicitud gubernamental ejecutable.
- Para hacer cumplir nuestra Licencia de Uso o los Términos de servicio.
- Para abordar problemas técnicos, de seguridad o fraude; o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de CallMyWay, sus miembros, sus *Usuarios* y el público.
- Pueden ser proporcionados a todas nuestras oficinas, subsidiarias, afiliadas u otros terceros de confianza, contratados para proporcionar nuestros servicios o procesar su información. Estas partes deben hacerlo de manera confidencial y segura, de acuerdo con esta *Política de Privacidad*.
- En relación con una fusión corporativa, adquisición u otra reorganización corporativa.

5.2 Alquiler o venta de *Información*

No alquilamos, vendemos, ni facilitamos a terceros ninguna parte de su *Información*, la de sus asociados o la de sus clientes.

5.3 Consentimiento de inclusión voluntaria

Si deseamos usar o divulgar su *Información* o la de su *Cuenta* de forma anonimizada o no, de una manera diferente a la estipulada en esta *Política de Privacidad*, se le solicitará de antemano el permiso correspondiente.

6. Manejo de contenido

6.1 Acceso de CallMyWay a su *Cuenta e Información*

Solo los miembros de nuestro equipo, como nuestros empleados, contratistas, agentes y socios comerciales que requieren acceso para llevar a cabo nuestro negocio, pueden tener de manera limitada acceso a su *Información*, su *Cuenta* y el contenido generado por usted (por ejemplo, historial de llamadas telefónica, grabaciones de audio, de video cargadas o generadas por el uso de nuestros Servicios, transcripciones u otros archivos o información específica). Sin embargo, todos los miembros de nuestro equipo operan bajo estrictas políticas de confidencialidad u obligaciones contractuales.

6.2 Propósito del acceso a su *Cuenta*

Podemos acceder a su *Cuenta*, a la *Información* y archivos almacenados en esta, con el propósito de determinar causas y soluciones a problemas técnicos y el desarrollo continuo de nuestros métodos de procesamiento.

6.3 Manejo de *Información* en las instalaciones

Su *Información* puede almacenarse, procesarse, accederse y manejarse en nuestras instalaciones o en las instalaciones de nuestros agentes o socios comerciales. Todas las instalaciones y el personal que maneja la *Información* deben cumplir con esta *Política de Privacidad*.

6.4 Seguridad de la *Información*

Trabajamos de forma ardua para brindar constantemente un alto nivel de seguridad, con el fin de proteger su *Información de Cuenta* y de contenido. Esta seguridad implica, limitar el acceso a representantes clave, cortafuegos, cifrado de comunicaciones y transmisiones de datos; y otros procedimientos de seguridad física en todos nuestros centros de datos, como sistemas de detección de intrusiones. Estas medidas de seguridad se controlan y revisan constantemente para proteger su *Información* y la integridad del *Servicio*.

6.5 Consentimiento específico para grabar llamadas y actividad de la computadora en general

Una vez que habilitemos el *Servicio* de Grabación de Llamadas telefónicas, el de Bitácora Corporativa y otros semejantes que captan actividad específica, como parte de los *Servicios* de CallMyWay y usted como *Usuario* decida utilizarlo, deberá solicitar y recibir el consentimiento de todas las partes involucradas para cada llamada individual realizada o cada actividad específica de la que se está capturando la actividad. Será su responsabilidad asegurarse de recibir el consentimiento de acuerdo con todas las leyes aplicables. Es responsabilidad de CallMyWay tratar la *Información*, una vez recopilada dentro de esta *Política de Privacidad*.

6.6 Almacenamiento de *Información*

Usted puede decidir eliminar mediante solicitud por escrito, cualquier *Información*, contenida dentro de su cuenta de *Usuario*. Al respecto no asumimos ninguna responsabilidad, en caso de que ese contenido se pierda debido a su eliminación, ya que esa es su solicitud manifiesta y que es posible que no podamos continuar brindándole *Servicios* luego de dicha eliminación. Adicionalmente le manifestamos que no nos es posible eliminar registros de llamadas telefónicas a la Red Pública Telefónica (PSTN) por hasta 5 años, en concordancia con la Ley.

7. Cookies relacionado a la página web y nuestros servicios

7.1 Por qué utilizamos *cookies*

Utilizamos *cookies* para ofrecerle una mejor experiencia de usuario en nuestro *Sitio Web* y nuestros *Servicios*; y para recordarle las opciones que está seleccionando al utilizarlos. También utilizamos *cookies* para mejorar constantemente el contenido y las funciones que encuentran en nuestro *Sitio Web* y *Servicios*.

7.2 Categorías de *cookies*

Utilizamos tres categorías de *cookies*:

-***Cookies* funcionales** que son necesarias para que el *Sitio Web* o nuestros *Servicios* funcionen, las cuales no se pueden desactivar en nuestros sistemas.

-***Cookies* de estadísticas** que recopilan información sobre cómo utiliza nuestro *Sitio Web* o nuestros *Servicios*, como las páginas que visitó y los enlaces en los que hizo clic. Esta información es anónima y no se podrá utilizar para identificarlo.

Toda esta información se agrega y por lo tanto, se anonimiza. Su único propósito es mejorar las funciones del *Sitio Web* o de nuestros *Servicios*. Esto incluye *cookies* de servicios de análisis de terceros, siempre que las *cookies* sean para uso exclusivo del propietario del sitio web visitado.

-***Cookies* de marketing** (*cookies* de análisis y publicidad online) que nos permiten medir el rendimiento de nuestro *Sitio Web*, nuestros *Servicios* y plataformas de redes sociales, reconociendo y contando el número de visitantes e identificando los gustos y preferencias sobre nuestros *Servicios*, así como las campañas/actividades de marketing con las que interactúan.

También utilizamos *cookies* para publicidad basadas en intereses y remarketing. Para este fin, podemos utilizar servicios alojados por empresas como Google Ads, Facebook, Twitter y Quora, entre otros.

Las *cookies* de marketing nos ayudan a mejorar y desarrollar los servicios que ofrecemos a nuestros clientes y nuestras iniciativas de marketing.

7.3 Consentimiento de *cookies*

Cuando visita nuestro *Sitio Web* o utiliza nuestros *Servicios*, se le solicita su consentimiento para colocar *cookies* en su dispositivo. Puede elegir aceptar todas las *cookies* o puede optar por rechazar las *cookies* de estadísticas y/o las *cookies* de marketing, de modo que solo se activen las *cookies* funcionales, las cuales son necesarias para el buen funcionamiento de nuestro *Sitio Web* o nuestros *Servicios*. En todo momento puede retirar su consentimiento o modificar su configuración de *cookies* desde su navegador. En el caso que sea necesaria la activación de las *cookies* estadísticas o de marketing para utilizar nuestro *Sitio Web* o nuestros *Servicios*, se lo haremos saber y así podrá decidir si la autoriza y continúa utilizando nuestro *Sitio Web* o *Servicios* o si desiste de ello.

8. Sitios web de terceros

Podemos proporcionar enlaces a sitios web, productos y servicios de terceros. No tenemos control sobre dichos sitios web, productos o servicios, sus políticas de privacidad ni la forma en que recopilan y manejan su *Información*. También pueden colocar *cookies* u otros archivos en su computadora. Es su responsabilidad leer todos los términos de servicio y políticas de privacidad relacionados con esos sitios web, productos y servicios de terceros.

9. Cambios en la política de privacidad

Tenemos derecho a cambiar esta *Política de Privacidad* en cualquier momento y a nuestra discreción. La nueva versión de la *Política de Privacidad* se publicará en www.CallMyWay.com en la pestaña de *Política de Privacidad*. Si realizamos algún cambio en ella, publicaremos un aviso en nuestro *Sitio Web* antes de que dichos cambios entren en vigor. Si no está de acuerdo con las revisiones de la *Política de Privacidad*, tiene derecho a cancelar su cuenta de CallMyWay en cualquier momento y solicitar, por escrito la eliminación de su *Información*.

El uso continuo del *Sitio Web* y/o de cualquier *Servicio*, después de que se haya publicado una *Política de Privacidad* revisada, significará que ha aceptado los cambios.

10. Ley aplicable

CallMyWay se compromete a tratar la *Información* de acuerdo con las leyes aplicables en Costa Rica, México y EE. UU. de A., incluyendo pero no limitándose a la ley 8968 de Costa Rica, la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales en Costa Rica, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) junto con la Norma Mexicana NMX-I-008-NYCE-2011 de la República Federal Mexicana; y las leyes Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), Children's Online Privacy Protection Act (COPPA), Gramm-Leach-Bliley Act (GLBA) de los EE. UU. de A.

11. Acceso a su información y sus derechos

Si la *Información* que nos ha facilitado es incorrecta o si considera que nuestro tratamiento de su *Información* contradice la protección de su vida privada y personal o la ley, tiene derecho a acceder y corregir su *Información*, a solicitar el bloqueo, la corrección, la complementación o la eliminación de su *Información*, con excepción de los registros de llamadas telefónicas tal

como se señala en el punto 6.6 de esta *Política de Privacidad*; además, tiene derecho a presentar una reclamación directamente ante la Autoridad de Protección de Datos pertinente.

Puede solicitar en cualquier momento información sobre el tratamiento de su *Información* y se la facilitaremos.

Además, puede revocar su consentimiento para que procesemos o almacenemos su *Información* en cualquier momento. Sin embargo, en tal caso, es posible que ya no podamos ofrecerle nuestros *Servicios* ni asumiremos responsabilidad por la *Información* perdida.

12. Información de contacto

Si tiene alguna inquietud con respecto a la protección de su *Información*, póngase en contacto con nosotros:

Por correo electrónico: info@callmyway.com

13. Aceptación y Consentimiento Expreso:

Al hacer clic en "Acepto" o al utilizar el Servicio, yo como Usuario Final manifiesto haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la presente Política de Privacidad, reconociendo su consentimiento para el tratamiento de mi Información, por el uso del computador y el Servicio, conforme a la legislación aplicable.