

# ANEXO

## CRM

| PLAN CONTRATADO:                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cantidad de agentes:                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Precio mensual por agente:                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Cargo de instalación y configuración inicial |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Cargo de capacitación inicial                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Cargo de capacitación adicional              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Condiciones y términos                       | <p><b>Instalación y configuración inicial:</b><br/>La instalación y configuración inicial se refiere a las labores necesarias para poner en marcha el servicio.</p> <p><b>Cobro:</b><br/>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.</p> <p><b>Período durante el cual se almacena la información:</b> Un año</p> <p><b>Disponibilidad de la información:</b><br/>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.</p> <p><b>Propiedad de información:</b><br/>CallMyWay N.Y S.A reconoce que la propiedad de la información almacenada en las bases de datos es la propiedad del cliente.</p> <p><b>Rescisión del servicio:</b><br/>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> </ul> |

- 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 8:00 pm  
Sábados y domingos: de 7:00 am a 5:00 pm  
Emergencias 24/7: [soporte@callmyway.com](mailto:soporte@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 \_\_\_\_\_