

## ANEXO

### Contrato integración del canal WhatsApp

PLAN CONTRATADO	
Cantidad de números verificados	
Cargo de configuración	
Cargo fijo mensual:	
Total cargo configuración:	
Total cargo fijo mensual:	
Descripción, condiciones y términos	<p><b>Descripción</b></p> <p>El servicio integra la WhatsApp Business API oficial de Meta con la plataforma CallMyWay, permitiendo a las empresas enviar y recibir mensajes de WhatsApp directamente desde el menú de omnicanalidad, de forma centralizada y profesional.</p> <p>A través de esta integración, las empresas pueden utilizar un número verificado por Meta para comunicarse con sus clientes por medio de WhatsApp, y gestionar toda la conversación dentro del entorno de CallMyWay.</p> <p><b>Requisitos para la configuración de WhatsApp en la plataforma de CallMyWay cuando el cliente realiza la verificación:</b></p> <p>El cliente deberá brindar a CallMyWay la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID del número</li> <li>• Token</li> <li>• Número telefónico a configurar</li> </ul> <p><b>Requisitos para el acompañamiento por parte de CallMyWay para el proceso de verificación del número y la empresa del cliente ante Meta:</b></p> <p>El cliente puede optar por que CallMyWay gestione el proceso de verificación, lo cual implica un cargo de activación cubierto por anticipado. Este cargo incluye el acompañamiento, a partir del inicio del proceso, durante un periodo máximo de 20 horas soporte o 30 días calendario, lo que ocurra primero. Si el cliente no completa el proceso dentro del plazo establecido, el cargo de activación deberá ser cubierto nuevamente para reiniciar el trámite.</p> <p>Es indispensable que el correo electrónico registrado sea de uso frecuente, ya que será el canal a través del cual Meta enviará notificaciones importantes relacionadas con la verificación.</p>

**Entrega de documentación requerida por Meta:**

El cliente deberá entregar, en un plazo máximo de 15 días naturales, la documentación requerida por Meta, la cual incluye:

- Personería jurídica
- Cédula jurídica
- Factura de servicios donde conste el número telefónico a configurar
- Cualquier otro documento que permita verificar la identidad de la empresa

A partir de la entrega de esta documentación CallMyWay, en conjunto con el cliente, coordinará las sesiones necesarias para ingresar dicha documentación en la plataforma de Meta y dará inicio el proceso de configuración.

**Facturación por parte de CallMyWay**

Se aplica un cargo de configuración inicial; y un cargo fijo mensual de acuerdo con la cantidad de números que se requiera configurar sobre este canal.

**Facturación por parte de Meta:**

El consumo del canal de WhatsApp será facturado directamente por Meta al cliente, conforme a sus políticas comerciales vigentes, disponibles en <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing> o en el sitio que para tal fin Meta designe.

**Reconfiguración por bloqueo del canal:**

En caso de que el canal sea bloqueado, suspendido o interrumpido por Meta, cualquier proceso para rehabilitar o configurar el servicio, implica un cargo adicional, el cual debe de ser asumido y cubierto por el cliente antes de iniciar el proceso de reconfiguración.

**Limitación de responsabilidad:**

CallMyWay no garantiza la aprobación o verificación por parte de Meta, ya que esta entidad puede modificar sus políticas y requisitos sin previo aviso.

**Rescisión 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

	<p>CallMyWay.</p> <ul style="list-style-type: none"><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>• Atención remota a través de chat o llamada.</li></ul> <p>Horario: Lunes a viernes: de 06:00 am a 6:30 pm. Sábados y domingos: de 07:00am a 05:00 pm. Soporte: soporte@callmyway.com.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte Remoto fuera de horario (con costo): Programado: US\$50 por hora o por evento Emergencia: US\$75 por hora o por evento</li><li>• 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)</li></ul>
--	--

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

Empresa: \_\_\_\_\_ Cuenta con CallMyWay: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_