

Políticas, Términos y Condiciones

Documentos relacionado a políticas, términos y condiciones para productos, servicios y generales de Vox Datacomm, S.A.

- [Política de Privacidad](#)
- [Términos y condiciones de garantía de equipos](#)
- [Términos y condiciones de servicios Cloud PBX](#)
- [Términos y condiciones de servicios Cloud ViciDial](#)
- [Términos y condiciones de servicios Cloud Chat](#)
- [Términos y condiciones de servicios Cloud PBX \(E1 Propio\)](#)
- [Términos y condiciones de servicios Cloud Mail](#)
- [Servicios incluidos en Cloud PBX](#)
- [Términos y condiciones sobre Inducciones a Plataformas PBX \(on-premises\)](#)

Política de Privacidad

Vox Datacomm, S.A. puede obtener de manera expresa durante una negociación u ofrecimiento de productos o servicios algunos datos generales del cliente; los mismos pueden ser obtenidos por medios físicos, electrónicos o durante conversaciones telefónicas con personal interno. Dichos datos son para uso exclusivo interno de Vox Datacomm, S.A. y la comunicación fluída con el cliente final. Vox Datacomm, S.A. NO utiliza la información intercambiada para fines de lucro fuera de la empresa. Vox Datacomm, S.A. y sus empleados NO tienen permitido el uso de la información para otros fines que no sean propios de la empresa. Así mismo y considerando la información, nuestros empleados han firmado un acuerdo de confidencialidad previamente a laborar para Vox Datacomm, S.A.

Nuestro sitio Web no almacena información sensible de nuestros clientes y sus proyectos; toda la información de contacto de nuestros clientes y la información relacionada a proyectos se almacena en un sistema interno denominado CRM el cual requiere de accesos específicos y nombrados para un empleado contratado por Vox Datacomm, S.A.

Datos específicos:

Durante los proyectos de telefonía pueden recopilarse datos específicos de la empresa como lo son: Dirección, teléfonos directos, teléfonos PBX, correos electrónicos, números de celular e información de horarios de operación; dichos datos son única y exclusivamente para lograr una implementación adecuada del sistema de telefonía a implementar para el Cliente; dicho sistema de telefonía puede ser físico, virtual o en la nube. Todos los datos recopilados se integrarán en archivos de configuración específicos para la plataforma relacionada al proyecto/cliente; por ninguna razón serán divulgados o compartidos a personas ajenas a Vox Datacomm, S.A. Es deber del cliente asegurar y mantener sus plataformas de telefonía de una manera que se garantice que las configuraciones internas no sean expuestas o vulneradas por terceros.

Ganerales:

En Vox Datacomm, S.A. practicamos la filosofía de Respeto por la información y por ninguna razón compartiremos la misma para obtener beneficios o remuneraciones externas; la información compartida con cualquiera de nuestros medios será única y exclusivamente para comunicación directa con nuestros clientes.

Si por alguna razón Usted cree que la información de su empresa fue vulnerada mediante alguna plataforma comuníquese directamente con el departamento de Soporte Técnico o su asesor de Cuenta para asistirle de la mejor manera.

Cualquier duda o inquietud llámenos al **PBX +502 2278-8181** o escribarnos a info@voxdatacomm.com.

Términos y condiciones de garantía de equipos

Los términos y condiciones de garantía se establecen en este documento para que los clientes de Vox Datacomm, S.A. puedan consultar todos sus derechos sobre la garantía de productos y accesorios. El fin de la misma es evitar malas interpretaciones en cuanto a cobertura y responsabilidad de ambas partes.

Plazo de Garantía

Equipos: para los equipos y activos electrónicos físicos Nuevos de cualquier marca tales como: plantas telefónicas, firewalls, sbc, gateways de telefonía, switches, access points, antenas, servidores, controladores, teléfonos IP, UPS y reguladores de corriente se establece un plazo de garantía de **1 año sobre desperfectos de fábrica** aplicable directamente en Hardware.

NO se aplica 1 año de garantía para las siguientes partes internas de los equipos: módulos de telefonía analógica o móvil (fxs, fxo, gsm), baterías recargables (litio, cadmio, etc), adaptadores de corriente AC/DC, cables RJ9/RJ11, auriculares de mano para teléfonos (handset); las partes antes mencionadas son de desgaste y/o extrema vulnerabilidad las cuales están sujetas al buen uso, instalación y aplicación. El plazo de garantía para estas partes es de **7 días sobre desperfectos de fábrica** aplicables directamente a Hardware. Todos los accesorios generales y periféricos se cubren bajo la siguiente sección:

Accesorios y Periféricos: para los Accesorios Nuevos de cualquier marca tales como: Diademas USB, Diademas RJ9/RJ11, Accesorios de diadema, Cables de red, Cables USB, Cables telefónicos, Manos libres, Estuches, Fundas y cualquier implemento considerado como accesorio, periférico se establece un plazo de garantía de **30 días sobre desperfectos de fábrica**.

Servicios Técnicos: para los servicios técnicos aplicados no existe garantía ya que las soluciones que el técnico especialista realiza son debidamente entregadas, probadas y es responsabilidad de quien recibe el servicio la verificación de su funcionalidad al finalizar los mismos.

La garantía **NO aplica a configuraciones o software**; ya que son elementos manipulables/configurables mediante el usuario administrador de los equipos o el administrador de redes/tecnologías de la empresa y/o propietario.

La garantía puede especificarse explícitamente en una cotización y puede ser limitada para ciertos equipos; para este caso la garantía se determina mediante la cotización o la orden de despacho. Equipos "Refurbished", "Open-Box" o reacondicionados poseen una garantía

individual específica y no aplican al plazo de garantía global de equipos nuevos.

Procedimiento para reclamos de Garantía

Si el cliente cuenta con un contrato de soporte vigente puede solicitar asistencia técnica para la validación de la falla detectada y verificar con un Ingeniero de Soporte si es factible re-configurar o recuperar vía software el funcionamiento normal del equipo. Información de contratos de soporte y coberturas: [AQUÍ.](#)

Si el cliente no cuenta con un contrato de soporte vigente deberá realizar los procedimientos estándar de validación de la falla detectada y verificar por su cuenta si es factible re-configurar o recuperar vía software el funcionamiento normal del equipo. Una vez agotado este recurso de validación y no habiendo solucionado el funcionamiento del equipo el mismo deberá remitirse al Taller de Soporte Técnico a la dirección física en la ciudad de Guatemala. Visite nuestro sitio web: www.voxdata.com.gt.

Plazos y tiempos de respuesta: Vox Datacomm, S.A. se compromete a diagnosticar el equipo remitido para diagnóstico en un plazo no mayor a **48 horas hábiles a partir de recibido el equipo**; posterior a ese plazo se enviará vía correo electrónico y/o notificación telefónica con un informe resumido sobre el diagnóstico o falla detectada así como las próximas acciones a tomar para la cobertura de garantía o resolución del problema.

Responsabilidad de Vox Datacomm, S.A.

Vox Datacomm, S.A. se compromete a realizar el reemplazo o reparación (según criterio y caso específico) de las partes y piezas necesarias para el buen funcionamiento del equipo en cobertura de garantía. En caso el equipo no pueda repararse será reemplazado por uno nuevo de igual funcionalidad o superior (según criterio y caso específico).

Para tiempos de respuesta ver: Plazos y tiempos de respuesta.

RMA: Vox Datacomm, S.A. otorgará un cambio inmediato de equipo si el mismo presenta la falla el mismo día de entrega; habiendo descartado previamente la re-configuración o recuperación vía software para el funcionamiento normal del equipo.

Vox Datacomm, S.A. NO se hace responsable por la información contenida en los equipos, accesorios o suministros que permitan el almacenamiento de datos. Es deber explícito del cliente el respaldo de información importante contenida en los equipos.

Una vez diagnosticado el equipo ingresado a servicio por reparación o garantía se notificará al cliente por cualquier medio disponible incluyendo: llamada telefónica, correo electrónico,

mensaje de texto, whatsapp y/o mensajerías instantáneas.

El Cliente tiene la responsabilidad de **retirar el equipo del taller en un lapso no mayor a 15 días** de notificado el diagnóstico o reparación. Una vez **transcurridos los 15 días se enviará el equipo a equipos especiales de reciclaje** electrónico y Vox Datacomm, S.A. NO se hace responsable por el mismo.

Responsabilidad del cliente/propietario

Es responsabilidad del cliente dar buen uso a los equipos físicos y cualquier daño o golpe físico detectado anulará inmediatamente la garantía y responsabilidad de Vox Datacomm, S.A. sobre los equipos.

Es responsabilidad del cliente brindar protección eléctrica contra descargas mediante el uso o implementación de equipos reguladores o de protección ininterrumpida de energía (UPS). Cualquier falla derivada de una descarga eléctrica anulará inmediatamente la garantía y responsabilidad de Vox Datacomm, S.A. sobre los equipos.

Es responsabilidad del cliente el envío de los equipos para reclamo de garantía al taller de servicio local o al taller de servicio del fabricante (internacional); todos los gastos involucrados o relacionados al transporte/envío corren por cuenta del cliente. Vox Datacomm, S.A. se limita al diagnóstico y reemplazo o reparación de equipos y su respectiva notificación al cliente. Para clientes con contrato de Soporte Activo (ver planes) existe la opción de préstamo de equipo mientras se diagnostica el reportado con fallas.

Para equipos como Fortinet, Watchguard y otros que posean un contrato de garantía directo con el fabricante; Vox Datacomm, S.A. se limitará a gestionar únicamente la garantía y/o reemplazo con el fabricante; todos los gastos de transporte/envío corren por cuenta del cliente así como los costos de importación de equipos nuevos que el fabricante envíe en concepto de RMA. Consulte los detalles y cobertura de su contrato de garantía con el Fabricante a quien contrató para el servicio.

Al contratar nuestros servicios, adquirir productos o equipos el Cliente Acepta los términos y condiciones de garantía descritos en este documento. Nos reservamos el derecho de notificación ante cambios en nuestros términos y condiciones.

Fecha de última modificación:

11/02/25 > ampliación de garantía para diademas.

04/12/22 > detallado de elementos considerados "partes internas" especiales.

Fecha de corrección de errores de redacción: 25/08/2022

Cualquier duda o inquietud llámenos al **PBX +502 2278-8181** o escribarnos a info@voxdacomm.com.

Términos y condiciones de servicios Cloud PBX

El servicio de Cloud PBX se presta bajo un esquema de facturación mensual prepago, en el que no existe un compromiso de permanencia por parte del cliente, ya que el mismo puede darse por terminado en cualquiera de los casos que se enlistarán adelante bajo “Cancelación de servicio”. Este documento aplica a plataformas de *.pbx-virtual.com y *.voxddata.cloud.

Objetivos:

El servicio se provee para brindar flexibilidad para la conectividad con la red de telefonía nacional guatemalteca a cualquier cliente residente en el país de Guatemala. Por regulaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala está terminantemente prohibido proveer servicios Cloud PBX a empresas que operan fuera del territorio guatemalteco.

En Guatemala:

El servicio de Cloud PBX lleva relación directa con un número de 8 dígitos asignado por el proveedor de servicios que Vox Datacomm, S.A. ha elegido para la interconexión con la red de telefonía nacional guatemalteca (PSTN); el número asignado pertenece solo y únicamente al proveedor de telefonía inscrito debidamente en la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala y a quien la misma (SIT) ha asignado y autorizado bajo un rango de numeración.

El cliente final o quien contrata el servicio de Cloud PBX no es propietario de la numeración y tampoco estará en la facultad de solicitar los números para uso propio. Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por los cambios que puedan surgir y que sean ordenados por la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala en cuanto a la numeración y limitantes de la misma.

Fuera de Guatemala:

El servicio de Cloud PBX se presta únicamente para empresas inscritas legalmente y con operaciones en Guatemala; NO se brindan servicios de Cloud PBX a empresas sin operaciones en el territorio Guatemalteco.

Facturación y forma de pago:

El servicio mensual de Cloud PBX se presta bajo la modalidad “Prepago”. El modo prepago se establece derivado que no existe un contrato de compromiso firmado por ambas partes. El servicio mensual de Cloud PBX se facturará en un promedio de 10 días hábiles previo al inicio del siguiente ciclo prepago y la factura debe ser cancelada a mas tardar el 1er día del ciclo facturado; de lo

contrario el servicio se suspenderá automáticamente pudiendo incurrir así en costos administrativos por reconexión del servicio.

El servicio de Cloud PBX se dará por terminado completamente una vez transcurridos 15 días sin haberse recibido el pago o abono a la cuenta y los números de teléfono asignados a la cuenta quedarán disponibles para uso/asignación en otras cuentas de Cloud PBX. **El costo de reactivación** para una cuenta inactiva será el equivalente a la cuota de instalación vigente para el plan contratado.

Métodos de pago:

El pago del cliente debe hacerse efectivo mediante a) Cheque b) Depósito bancario o c) Transferencia electrónica a cuentas bancarias. El pago se hará efectivo hasta haberse confirmado con el banco el depósito en su totalidad, es decir que el cliente debe tomar en cuenta los tiempos que los bancos y sus sistemas tienen para liberar reservas o aplicar las transferencias electrónicas. Vox Datacomm, S.A. no tiene responsabilidad ni injerencia sobre los mismos.

Si por cualquier razón el cheque recibido o depositado es rechazado por el banco se realizará un cargo administrativo de Q. 100 y este recargo deberá ser cancelado a más tardar 5 días hábiles notificado el mismo.

Cancelación de servicio:

El servicio de Cloud PBX se dará por cancelado si se cumple una o varias de las siguientes condiciones:

- Si el cliente no cancela su mensualidad prepaga para el siguiente ciclo.
- Si una vez transcurridos 15 días del mes en curso no se han recibido pagos o abono a la cuenta.
- Por simple intercambio de carta, memorando o correo electrónico indicando que ya no se desea el servicio.
- Al incumplir con cualquiera de las condiciones descritas en la sección “Términos y Condiciones” de este documento.
- Al utilizar los números asignados para llamadas masivas de publicidad con operadora automática.
- Al utilizar los números para infringir una o varias leyes vigentes en la República de Guatemala.
- Al observar mal uso del servicio según criterio de Vox Datacomm, S.A.

Nos reservamos el derecho de notificación, previo a la cancelación de un servicio a causa del incumplimiento de políticas, términos y/o condiciones del servicio. Vox Datacomm, S.A. no está en derecho ni obligación de remunerar al cliente en alguna forma por la cancelación del servicio según criterio de cancelación definido por Gerencia General.

Limitantes del cliente final:

El cliente **NO** podrá en la Cloud PBX bajo ningún motivo:

1. Realizar uso de la numeración asignada para lanzar campañas masivas o automatizadas para lanzamiento de publicidad.
2. Realizar uso de la numeración asignada para fines políticos o aquellos que por intereses políticos estén relacionados.
3. Hacer uso de la plataforma para violar o incitar a violar la constitución política de la República de Guatemala.
4. Revender el servicio Cloud PBX a terceros, sea en territorio nacional Guatemalteco o internacional.
5. Utilizar la numeración asignada fuera del territorio Guatemalteco a no ser que su empresa tenga registradas e inscritas Legalmente sedes y/o sucursales y/o representaciones extranjeras.

Soporte técnico:

Todas las plataformas Cloud PBX que Vox Datacomm, S.A. ofrece se brindan bajo el término "Self-Managed" o "Software como Servicio" (SaaS) lo cual significa que es un "Software PBX" que se provee como servicio; software que "el cliente" administrará y gestionará por su propia cuenta. Bajo requerimiento explícito el cliente puede: Solicitar la Cloud PBX bajo el término "Fully-Managed" o "Plataforma como Servicio" (PaaS) lo cual significa que se incluye asistencia para administrar y gestionar la PBX según los cambios que la empresa requiera con el tiempo.

Por lo anterior, para las plataformas Cloud PBX NO se incluyen servicios técnicos de asistencia de manera predeterminada salvo excepciones debidamente respaldadas con un contrato de servicios técnicos. El cliente puede solicitar asistencia técnica de forma eventual la cual tiene un costo de Q. 640 por hora técnica aplicada.

Para mayor información de los servicios que incluye su Cloud PBX visite el siguiente link: [AQUÍ](#).

Recomendaciones de seguridad:

Dado que para la administración del servicio Cloud PBX se entrega la responsabilidad total del uso de dicha plataforma al cliente, recomendamos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener las contraseñas cumpliendo con las normativas mínimas de seguridad recomendadas y que garanticen la seguridad requerida en su empresa o negocio.
- Almacenar las contraseñas en un lugar seguro y no en archivos de texto plano, para evitar que caigan en manos ajenas.
- No compartir usuario y contraseña con ninguna persona que no esté a cargo de la telefonía o informática de su empresa o negocio. Si llegara a compartirlas accidentalmente y/o fueran extraviadas notificar de inmediato a Vox Datacomm, S.A. para que se gestione el cambio de las mismas.
- Utilizar contraseñas robustas para cada extensión o cuenta SIP creada en la plataforma Cloud PBX.

- Utilizar menús IVR con limitaciones a planes de marcado interno y bloqueo de marcado externo (PSTN).
- Utilizar cuartos de conferencia con limitaciones a planes de marcado interno (bloqueo de PSTN)
- NO Almacenar las contraseñas de la administración Web de la PBX en ningún navegador (Chrome, Mozilla, otros) dado que la seguridad de la PBX dependerá de la seguridad del navegador y la computadora, comprometiendo así la seguridad de la PBX.
- NO Almacenar las contraseñas de las extensiones a cuentas SIP en ningún navegador (Chrome, Mozilla, otros) dado que la seguridad de la extensión contenida en la PBX dependerá de la seguridad del navegador y la computadora, comprometiendo así la seguridad de la PBX.
- Utilizar un Anti-Virus reconocido y actualizado así como un Anti-Spyware en cada computadora que esté utilizando un softphone, para evitar así que la computadora pueda ser vulnerada y por lo tanto se obtenga acceso a la PBX por medio de la extensión configurada en el softphone.
- Utilizar un Anti-Virus reconocido y actualizado así como un Anti-Spyware en cada dispositivo móvil o smartphone que esté utilizando un softphone, para evitar así que el dispositivo pueda ser vulnerado y por lo tanto se obtenga acceso a la PBX por medio de la extensión configurada en el softphone.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los canales de voz entregados mediante el servicio de Cloud PBX. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma mediante el usuario y contraseña de administración que le fué entregado.

Cloud PBX Híbrida (Cloud + PBX física):

Se denomina Cloud PBX Híbrida cuando el cliente utiliza el Cloud PBX únicamente como troncal para consumo de minutos (hacia la PSTN) en su propia PBX (PBX física). Para este escenario se recomienda establecer políticas de seguridad en su PBX para evitar vulnerabilidades, tomando las recomendaciones antes descritas como mínimas y así reducir las probabilidades de explotación de servicios mediante vulnerabilidades de su plataforma.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los canales de voz entregados mediante el servicio de Cloud PBX. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma y podrá consultar en todo momento los reportes de llamadas y consumos que se tienen vigentes de forma mensual.

NOTA: Si no está seguro de que se cumplen las recomendaciones mínimas de seguridad en su PBX, se recomienda solicitar al encargado de cuenta que asigne un límite de crédito a su cuenta, como medida de prevención ante vulnerabilidades que en su PBX o sistema puedan existir y que representen un riesgo de explotación.

Limitantes de Vox Datacomm, S.A.:

Para cualquier servicio de Cloud PBX Vox Datacomm se reserva en:

1. Brindar soporte técnico a plantas telefónicas PBX utilizando el servicio Cloud PBX como troncal IP o troncal hacia la red PSTN guatemalteca. (Modo Híbrido).
2. Configurar equipos, teléfonos o plantas telefónicas para hacer uso del servicio Cloud PBX, es responsabilidad del cliente la configuración de estos o la contratación de servicios de configuración de estos.
3. Brindar soporte técnico a personal que utiliza las extensiones, es responsabilidad del cliente la atención directa al usuario final o la contratación de servicios de soporte técnico personalizado.
4. Realizar cualquier servicio técnico si no está debidamente cotizado y autorizado.
5. Dar capacitaciones, inducciones y otros tipos de entrenamiento para el uso de la plataforma.
6. Cubrir gastos o consumos de minutos de voz si la plataforma Cloud PBX, PBX Híbrida o las credenciales de algunas de estas plataformas han sido vulneradas en términos de seguridad y han sido utilizadas por terceras personas.
7. Acumular para el próximo ciclo de facturación los minutos NO utilizados durante el mes por parte del cliente; minutos que son definidos en cantidad acorde al plan de servicios elegido. El servicio es Post-Pago y no se gozan beneficios de acumulación de minutos u otros.
8. Brindar soporte técnico para resolución de problemas de transporte de datos (enlaces de datos e internet). Vox Datacomm solo garantiza la disponibilidad de la instancia en la nube pero el transporte de datos hacia la misma es responsabilidad completa del cliente final.

Cualquier servicio antes descrito y que el cliente final lo requiera deberá ser cotizado y facturado por separado; esto será un único monto por evento y no afectará el plan o las mensualidades por el servicio de telefonía prestado.

Si tiene dudas sírvase escribirnos al correo electrónico info@voxdacomm.com

Nos reservamos el derecho de notificación al cliente final o al público en general ante las modificaciones de este documento; términos u otros referenciados en el mismo. Todas las marcas pertenecen a sus respectivos fabricantes; reservados los derechos de autor para cada uno de sus respectivos fabricantes.

Al utilizar los servicios y plataforma del Cloud PBX de Vox Datacomm, S.A. el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos.

Términos y condiciones de servicios Cloud ViciDial

El servicio de Cloud ViciDial se presta bajo un esquema de facturación mensual prepago mediante una cuota por agente creado, en el que no existe un compromiso de permanencia por parte del cliente ya que el mismo puede darse por terminado en cualquiera de los casos que se enlistarán adelante bajo “Cancelación de servicio”. Este documento aplica a plataformas de *-vicial.voxdata.cloud y *.voxdata.cloud.

Objetivos:

El servicio se provee para brindar flexibilidad para la conectividad con la red de telefonía nacional guatemalteca a cualquier cliente residente en el país de Guatemala ya sea mediante troncal SIP propia del cliente o mediante un número provisto por Vox Datacomm. Por regulaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala está terminantemente prohibido proveer números telefónicos a empresas que operan fuera del territorio guatemalteco.

En Guatemala:

Si el servicio de Cloud ViciDial lleva relación directa con un número de 8 dígitos asignado por el proveedor de servicios que Vox Datacomm, S.A. ha elegido para la interconexión con la red de telefonía nacional guatemalteca (PSTN); el número asignado pertenece solo y únicamente al proveedor de telefonía inscrito debidamente en la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala y a quien la misma (SIT) ha asignado y autorizado bajo un rango de numeración.

El cliente final o quien contrata el servicio de Cloud ViciDial no es propietario de la numeración y tampoco estará en la facultad de solicitar los números para uso propio. Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por los cambios que puedan surgir y que sean ordenados por la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala en cuanto a la numeración y limitantes de la misma.

Fuera de Guatemala:

El servicio de Cloud ViciDial con DID se presta únicamente para empresas inscritas legalmente y con operaciones en Guatemala; NO se brindan servicios de Cloud ViciDial con DID a empresas sin operaciones en el territorio Guatemalteco.

Facturación y forma de pago:

El servicio mensual de Cloud ViciDial se presta bajo la modalidad “Prepago”. El modo prepago se establece derivado que no existe un contrato de compromiso firmado por ambas partes. El servicio

mensual de Cloud ViciDial se facturará en un promedio de 10 días hábiles previo al inicio del siguiente ciclo prepago y la factura debe ser cancelada a mas tardar el 1er día del ciclo facturado; de lo contrario el servicio se suspenderá automáticamente pudiendo incurrir así en costos administrativos por reconexión del servicio.

El servicio de Cloud ViciDial se dará por terminado completamente una vez transcurridos 15 días sin haberse recibido el pago o abono a la cuenta y los números de teléfono asignados a la cuenta quedarán disponibles para uso/asignación en otras cuentas de Cloud ViciDial. **El costo de reactivación** para una cuenta inactiva será el equivalente a la cuota de instalación vigente para el plan contratado.

Métodos de pago:

El pago del cliente debe hacerse efectivo mediante a) Cheque b) Depósito bancario o c) Transferencia electrónica a cuentas bancarias. El pago se hará efectivo hasta haberse confirmado con el banco el depósito en su totalidad, es decir que el cliente debe tomar en cuenta los tiempos que los bancos y sus sistemas tienen para liberar reservas o aplicar las transferencias electrónicas. Vox Datacomm, S.A. no tiene responsabilidad ni injerencia sobre los mismos.

Si por cualquier razón el cheque recibido o depositado es rechazado por el banco se realizará un cargo administrativo de Q. 100 y este recargo deberá ser cancelado a más tardar 5 días hábiles notificado el mismo.

Cancelación de servicio:

El servicio de Cloud ViciDial se dará por cancelado si se cumple una o varias de las siguientes condiciones:

- Si el cliente no cancela su mensualidad prepaga para el siguiente ciclo.
- Si una vez transcurridos 15 días del mes en curso no se han recibido pagos o abono a la cuenta.
- Por simple intercambio de carta, memorando o correo electrónico indicando que ya no se desea el servicio.
- Al incumplir con cualquiera de las condiciones descritas en la sección “Términos y Condiciones” de este documento.
- Al utilizar los números asignados para llamadas masivas de publicidad con operadora automática.
- Al utilizar los números para infringir una o varias leyes vigentes en la República de Guatemala.
- Al observar mal uso del servicio según criterio de Vox Datacomm, S.A.

[Nos reservamos el derecho de notificación, previo a la cancelación de un servicio](#) a causa del incumplimiento de políticas, términos y/o condiciones del servicio. Vox Datacomm, S.A. no está en derecho ni obligación de remunerar al cliente en alguna forma por la cancelación del servicio según criterio de cancelación definido por Gerencia General.

Limitantes del cliente final:

El cliente **NO** podrá desde Cloud ViciDial bajo ningún motivo:

1. Realizar uso de la numeración asignada para lanzar campañas masivas o automatizadas para lanzamiento de publicidad.
2. Realizar uso de la numeración asignada para fines políticos o aquellos que por intereses políticos estén relacionados.
3. Hacer uso de la plataforma para violar o incitar a violar la constitución política de la República de Guatemala.
4. Revender el servicio Cloud ViciDial a terceros, sea en territorio nacional Guatemalteco o internacional.
5. Utilizar la numeración asignada fuera del territorio Guatemalteco a no ser que su empresa tenga registradas e inscritas Legalmente sedes y/o sucursales y/o representaciones extranjeras.

Soporte técnico:

Todas las plataformas Cloud ViciDial que Vox Datacomm, S.A. ofrece se brindan bajo el término "Self-Managed" o "Software como Servicio" (SaaS) lo cual significa que es un "Software PBX" que se provee como servicio; software que "el cliente" administrará y gestionará por su propia cuenta. Bajo requerimiento explícito el cliente puede: Solicitar la Cloud ViciDial bajo el término "Fully-Managed" o "Plataforma como Servicio" (PaaS) lo cual significa que se incluye asistencia para administrar y gestionar la plataforma ViciDial según los cambios que la empresa requiera con el tiempo.

Por lo anterior, para las plataformas Cloud ViciDial NO se incluyen servicios técnicos de asistencia de manera predeterminada salvo excepciones debidamente respaldadas con un contrato de servicios técnicos. El cliente puede solicitar asistencia técnica de forma eventual la cual tiene un costo de Q. 640 por hora técnica aplicada.

Para mayor información de los servicios que incluye su Cloud ViciDial visite el siguiente link: [AQUÍ](#).

Recomendaciones de seguridad:

Dado que para la administración del servicio Cloud ViciDial se entrega la responsabilidad total del uso de dicha plataforma al cliente, recomendamos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener las contraseñas cumpliendo con las normativas mínimas de seguridad recomendadas y que garanticen la seguridad requerida en su empresa o negocio.
- Almacenar las contraseñas en un lugar seguro y no en archivos de texto plano, para evitar que caigan en manos ajenas.
- No compartir usuario y contraseña con ninguna persona que no esté a cargo de la telefonía o informática de su empresa o negocio. Si llegara a compartirlas accidentalmente y/o fueran extraviadas notificar de inmediato a Vox Datacomm, S.A. para que se gestione el cambio de las mismas.

- Utilizar contraseñas robustas para cada extensión o cuenta SIP creada en la plataforma Cloud ViciDial.
- Utilizar menús IVR con limitaciones a planes de marcado interno y bloqueo de marcado externo (PSTN).
- Utilizar cuartos de conferencia con limitaciones a planes de marcado interno (bloqueo de PSTN)
- NO Almacenar las contraseñas de la administración Web de ViciDial en ningún navegador (Chrome, Mozilla, otros) dado que la seguridad de la PBX dependerá de la seguridad del navegador y la computadora, comprometiendo así la seguridad de la PBX.
- NO Almacenar las contraseñas de las extensiones a cuentas SIP en ningún navegador (Chrome, Mozilla, otros) dado que la seguridad de la extensión(es) contenida(es) en ViciDial dependerá de la seguridad del navegador y la computadora, comprometiendo así la seguridad de la PBX.
- Utilizar un Anti-Virus reconocido y actualizado así como un Anti-Spyware en cada computadora que esté utilizando un softphone, para evitar así que la computadora pueda ser vulnerada y por lo tanto se obtenga acceso a la ViciDial por medio de la extensión configurada en el softphone o webphone.
- Utilizar un Anti-Virus reconocido y actualizado así como un Anti-Spyware en cada dispositivo móvil o smartphone que esté utilizando una extensión, para evitar así que el dispositivo pueda ser vulnerado y por lo tanto se obtenga acceso a ViciDial por medio de la extensión configurada en el softphone.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los canales de voz entregados mediante el servicio de Cloud ViciDial. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma mediante el usuario y contraseña de administración que le fué entregado.

ViciDial Híbrido (Cloud + PBX física):

Se denomina Cloud ViciDial Híbrido cuando el cliente utiliza el Cloud ViciDial con una troncal de telefonía (hacia la PSTN) en su propia PBX (PBX física ajena a Vox Datacomm). Para este escenario se recomienda establecer políticas de seguridad en su PBX y ViciDial para evitar vulnerabilidades, tomando las recomendaciones antes descritas como mínimas y así reducir las probabilidades de explotación de servicios mediante vulnerabilidades de su plataforma.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los canales de voz entregados mediante el servicio de Cloud PBX. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma y podrá consultar en todo momento los reportes de llamadas y consumos que se tienen vigentes de forma mensual.

NOTA: Si no está seguro de que se cumplen las recomendaciones mínimas de seguridad en su PBX o Plataforma ViciDial, se recomienda solicitar al encargado de cuenta que asigne un límite de crédito a su cuenta, como medida de prevención ante vulnerabilidades que en su

Limitantes de Vox Datacomm, S.A.:

Para cualquier servicio de Cloud ViciDial Vox Datacomm se reserva en:

1. Brindar soporte técnico a plantas telefónicas PBX utilizando el servicio Cloud ViciDial como troncal IP o troncal hacia la red PSTN guatemalteca. (Modo Híbrido).
2. Configurar equipos, teléfonos o plantas telefónicas para hacer uso del servicio Cloud ViciDial, es responsabilidad del cliente la configuración de estos o la contratación de servicios de configuración de estos.
3. Brindar soporte técnico a personal que utiliza las extensiones, es responsabilidad del cliente la atención directa al usuario final o la contratación de servicios de soporte técnico personalizado.
4. Realizar cualquier servicio técnico si no está debidamente cotizado y autorizado.
5. Dar capacitaciones, inducciones y otros tipos de entrenamiento para el uso de la plataforma.
6. Cubrir gastos o consumos de minutos de voz si la plataforma Cloud ViciDial, ViciDial Híbrida o las credenciales de algunas de estas plataformas han sido vulneradas en términos de seguridad y han sido utilizadas por terceras personas.
7. Acumular para el próximo ciclo de facturación los minutos NO utilizados durante el mes por parte del cliente; minutos que son definidos en cantidad acorde al plan de servicios elegido. El servicio es Post-Pago y no se gozan beneficios de acumulación de minutos u otros.
8. Brindar soporte técnico para resolución de problemas de transporte de datos (enlaces de datos e internet). Vox Datacomm solo garantiza la disponibilidad de la instancia en la nube pero el transporte de datos hacia la misma es responsabilidad completa del cliente final.

Cualquier servicio antes descrito y que el cliente final lo requiera deberá ser cotizado y facturado por separado; esto será un único monto por evento y no afectará el plan o las mensualidades por el servicio de telefonía prestado.

Si tiene dudas sírvase escribirnos al correo electrónico info@voxdacomm.com

Nos reservamos el derecho de notificación al cliente final o al público en general ante las modificaciones de este documento; términos u otros referenciados en el mismo. Todas las marcas pertenecen a sus respectivos fabricantes; reservados los derechos de autor para cada uno de sus respectivos fabricantes.

Al utilizar los servicios y plataforma del Cloud PBX de Vox Datacomm, S.A. el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos.

Términos y condiciones de servicios Cloud Chat

El servicio de Cloud Chat se presta bajo un esquema de facturación mensual prepago mediante una cuota por agente creado, en el que no existe un compromiso de permanencia por parte del cliente ya que el mismo puede darse por terminado en cualquiera de los casos que se enlistarán adelante bajo “Cancelación de servicio”. Este documento aplica a plataformas de dominios *.voxdata.chat y *.voxdata.cloud.

Objetivos:

El servicio se provee para brindar flexibilidad para la conectividad con la red de telefonía nacional guatemalteca a cualquier cliente residente en el país de Guatemala ya sea mediante troncal SIP propia del cliente o mediante un número provisto por Vox Datacomm. Por regulaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala está terminantemente prohibido proveer números telefónicos a empresas que operan fuera del territorio guatemalteco.

En Guatemala:

Si el servicio de Cloud Chat lleva relación directa con números de teléfono de 8 dígitos asignado por el proveedor de servicios que el cliente ha elegido para la interconexión con la red de telefonía nacional guatemalteca (PSTN); el número asignado pertenece solo y únicamente al proveedor de telefonía inscrito debidamente en la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala y a quien la misma (SIT) ha asignado y autorizado bajo un rango de numeración. El mismo se asociará a la plataforma de Chat únicamente para los servicios de WhatsApp y mensajería de Meta.

Facturación y forma de pago:

El servicio mensual de Cloud Chat se presta bajo la modalidad “Prepago”. El modo prepago se establece derivado que no existe un contrato de compromiso firmado por ambas partes. El servicio mensual de Cloud Chat se facturará en un promedio de 10 días hábiles previo al inicio del siguiente ciclo prepago y la factura debe ser cancelada a mas tardar el 1er día del ciclo facturado; de lo contrario el servicio se suspenderá automáticamente pudiendo incurrir así en costos administrativos por reconexión del servicio.

El servicio de Cloud Chat se dará por terminado completamente una vez transcurridos 15 días sin haberse recibido el pago o abono a la cuenta y los números de teléfono asignados a la cuenta quedarán disponibles para uso/asignación en otras cuentas de Cloud Chat. **El costo de reactivación** para una cuenta inactiva será el equivalente a la cuota de instalación vigente para el plan contratado.

Métodos de pago:

El pago del cliente debe hacerse efectivo mediante a) Cheque b) Depósito bancario o c) Transferencia electrónica a cuentas bancarias. El pago se hará efectivo hasta haberse confirmado con el banco el depósito en su totalidad, es decir que el cliente debe tomar en cuenta los tiempos que los bancos y sus sistemas tienen para liberar reservas o aplicar las transferencias electrónicas. Vox Datacomm, S.A. no tiene responsabilidad ni injerencia sobre los mismos.

Si por cualquier razón el cheque recibido o depositado es rechazado por el banco se realizará un cargo administrativo de Q. 100 y este recargo deberá ser cancelado a más tardar 5 días hábiles notificado el mismo.

Cancelación de servicio:

El servicio de Cloud Chat se dará por cancelado si se cumple una o varias de las siguientes condiciones:

- Si el cliente no cancela su mensualidad prepaga para el siguiente ciclo.
- Si una vez transcurridos 15 días del mes en curso no se han recibido pagos o abono a la cuenta.
- Por simple intercambio de carta, memorando o correo electrónico indicando que ya no se desea el servicio.
- Al incumplir con cualquiera de las condiciones descritas en la sección “Términos y Condiciones” de este documento.
- Al utilizar los números asignados para llamadas masivas de publicidad con operadora automática.
- Al utilizar los números para infringir una o varias leyes vigentes en la República de Guatemala.
- Al observar mal uso del servicio según criterio de Vox Datacomm, S.A.

[Nos reservamos el derecho de notificación, previo a la cancelación de un servicio](#) a causa del incumplimiento de políticas, términos y/o condiciones del servicio. Vox Datacomm, S.A. no está en derecho ni obligación de remunerar al cliente en alguna forma por la cancelación del servicio según criterio de cancelación definido por Gerencia General.

Limitantes del cliente final:

El cliente **NO** podrá desde Cloud Chat bajo ningún motivo:

1. Realizar uso de la plataforma asignada para lanzar campañas masivas o automatizadas para lanzamiento de publicidad.
2. Hacer uso de la plataforma para violar o incitar a violar la constitución política de la República de Guatemala.
3. Revender el servicio Cloud Chat a terceros, sea en territorio nacional Guatemalteco o internacional.

4. Utilizar la numeración asignada fuera del territorio Guatemalteco a no ser que su empresa tenga registradas e inscritas Legalmente sedes y/o sucursales y/o representaciones extranjeras.

Soporte técnico:

Todas las plataformas Cloud Chat que Vox Datacomm, S.A. ofrece se brindan bajo el término "Self-Managed" o "Software como Servicio" (SaaS) lo cual significa que es un "Software PBX" que se provee como servicio; software que "el cliente" administrará y gestionará por su propia cuenta. Bajo requerimiento explícito el cliente puede: Solicitar la Cloud Chat bajo el término "Fully-Managed" o "Plataforma como Servicio" (PaaS) lo cual significa que se incluye asistencia para administrar y gestionar la plataforma Chat según los cambios que la empresa requiera con el tiempo.

Por lo anterior, para las plataformas Cloud Chat NO se incluyen servicios técnicos de asistencia de manera predeterminada salvo excepciones debidamente respaldadas con un contrato de servicios técnicos. El cliente puede solicitar asistencia técnica de forma eventual la cual tiene un costo de Q. 640 por hora técnica aplicada.

Para mayor información de los servicios que incluye su Cloud Chat visite el siguiente link: [AQUÍ](#).

Recomendaciones de seguridad:

Dado que para la administración del servicio Cloud Chat se entrega la responsabilidad total del uso de dicha plataforma al cliente, recomendamos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener las contraseñas cumpliendo con las normativas mínimas de seguridad recomendadas y que garanticen la seguridad requerida en su empresa o negocio.
- Almacenar las contraseñas en un lugar seguro y no en archivos de texto plano, para evitar que caigan en manos ajenas.
- No compartir usuario y contraseña con ninguna persona que no esté a cargo de la telefonía o informática de su empresa o negocio. Si llegara a compartirlas accidentalmente y/o fueran extraviadas notificar de inmediato a Vox Datacomm, S.A. para que se gestione el cambio de las mismas.
- Utilizar contraseñas robustas para cada cuenta de agente creada en la plataforma Cloud Chat.
- NO Almacenar las contraseñas de la administración Web de Chat en ningún navegador (Chrome, Mozilla, otros) dado que la seguridad de la PBX dependerá de la seguridad del navegador y la computadora, comprometiendo así la seguridad de la PBX.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los canales de chat entregados mediante el servicio de Cloud Chat. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma mediante el usuario y contraseña de administración que le fué entregado.

Limitantes de Vox Datacomm, S.A.:

Para cualquier servicio de Cloud Chat, Vox Datacomm se reserva en:

1. Brindar soporte técnico a plantas telefónicas PBX utilizando el servicio Cloud Chat como troncal IP o troncal hacia la red PSTN guatemalteca. (Modo Híbrido).
2. Configurar equipos, teléfonos o plantas telefónicas para hacer uso del servicio Cloud Chat, es responsabilidad del cliente la configuración de estos o la contratación de servicios de configuración de estos.
3. Brindar soporte técnico a personal que utiliza las extensiones, es responsabilidad del cliente la atención directa al usuario final o la contratación de servicios de soporte técnico personalizado.
4. Realizar cualquier servicio técnico si no está debidamente cotizado y autorizado.
5. Dar capacitaciones, inducciones y otros tipos de entrenamiento para el uso de la plataforma.
6. Cubrir gastos o consumos de minutos de voz si la plataforma Cloud Chat, Chat Híbrida o las credenciales de algunas de estas plataformas han sido vulneradas en términos de seguridad y han sido utilizadas por terceras personas.
7. Acumular para el próximo ciclo de facturación los minutos NO utilizados durante el mes por parte del cliente; minutos que son definidos en cantidad acorde al plan de servicios elegido. El servicio es Post-Pago y no se gozan beneficios de acumulación de minutos u otros.

Cualquier servicio antes descrito y que el cliente final lo requiera deberá ser cotizado y facturado por separado; esto será un único monto por evento y no afectará el plan o las mensualidades por el servicio de telefonía prestado.

Si tiene dudas sírvase escribirnos al correo electrónico info@voxdacomm.com

Nos reservamos el derecho de notificación al cliente final o al público en general ante las modificaciones de este documento; términos u otros referenciados en el mismo. Todas las marcas pertenecen a sus respectivos fabricantes; reservados los derechos de autor para cada uno de sus respectivos fabricantes.

Al utilizar los servicios y plataforma del Cloud de Vox Datacomm, S.A. el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos.

Términos y condiciones de servicios Cloud PBX (E1 Propio)

El servicio de Cloud PBX con servicio de E1 propio del cliente final (E1 ajeno a Vox Datacomm, S.A.) se presta bajo un esquema de facturación mensual prepago, en el que no existe un compromiso de permanencia por parte del cliente, ya que el mismo puede darse por terminado en cualquiera de los casos que se enlistarán adelante bajo "Cancelación de servicio".

Objetivos:

El servicio se provee para brindar flexibilidad para la conectividad con la red de telefonía nacional guatemalteca a cualquier cliente residente en el país de Guatemala. Por regulaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala está terminantemente prohibido proveer servicios Cloud PBX a empresas que operan fuera del territorio guatemalteco.

En Guatemala:

El servicio de Cloud PBX lleva relación directa con un número de 8 dígitos asignado por el proveedor de servicios que El Cliente Final del Cloud PBX ha elegido para la interconexión con la red de telefonía nacional guatemalteca (PSTN); el número asignado pertenece solo y únicamente al proveedor de telefonía inscrito debidamente en la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala y a quien la misma (SIT) ha asignado y autorizado bajo un rango de numeración.

El cliente final o quien contrata el servicio de Cloud PBX es propietario de la numeración y será el encargado de administrar sus rangos y distribución de numeraciones. Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por los cambios que puedan surgir y que sean ordenados por la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala en cuanto a la numeración y limitantes de la misma.

Fuera de Guatemala:

El servicio de Cloud PBX se presta únicamente para empresas inscritas legalmente y con operaciones en Guatemala; NO se brindan servicios de Cloud PBX a empresas sin operaciones en el territorio Guatemalteco.

Facturación y forma de pago:

El servicio mensual de Cloud PBX se presta bajo la modalidad "Prepago". El modo prepago se establece derivado que no existe un contrato de compromiso firmado por ambas partes. El servicio mensual de Cloud PBX se facturará en un promedio de 10 días hábiles previo al inicio del siguiente ciclo prepago y la factura debe ser cancelada a mas tardar el 1er día del ciclo facturado; de lo contrario el servicio se suspenderá automáticamente pudiendo incurrir así en costos administrativos por reconexión del servicio.

El servicio de Cloud PBX se dará por terminado completamente una vez transcurridos 15 días sin haberse recibido el pago o abono a la cuenta. **El costo de reactivación** para una cuenta inactiva será el equivalente a la cuota de instalación vigente para el plan contratado.

Métodos de pago:

El pago del cliente debe hacerse efectivo mediante a) Cheque b) Depósito bancario o c) Transferencia electrónica a cuentas bancarias. El pago se hará efectivo hasta haberse confirmado con el banco el depósito en su totalidad, es decir que el cliente debe tomar en cuenta los tiempos que los bancos y sus sistemas tienen para liberar reservas o aplicar las transferencias electrónicas. Vox Datacomm, S.A. no tiene responsabilidad ni injerencia sobre los mismos.

Si por cualquier razón el cheque recibido o depositado es rechazado por el banco se realizará un cargo administrativo de Q. 100 y este recargo deberá ser cancelado a más tardar 5 días hábiles notificado el mismo.

Cancelación de servicio:

El servicio de Cloud PBX se dará por cancelado si se cumple una o varias de las siguientes condiciones:

- Si el cliente no cancela su mensualidad prepaga para el siguiente ciclo.
- Si una vez transcurridos 15 días del mes en curso no se han recibido pagos o abono a la cuenta.
- Por simple intercambio de carta, memorando o correo electrónico indicando que ya no se desea el servicio.
- Al incumplir con cualquiera de las condiciones descritas en la sección "Términos y Condiciones" de este documento.
- Al observar mal uso del servicio según criterio de Vox Datacomm, S.A.

Nos reservamos el derecho de notificación, previo a la cancelación de un servicio a causa del incumplimiento de políticas, términos y/o condiciones del servicio. Vox Datacomm, S.A. no está en derecho ni obligación de remunerar al cliente en alguna forma por la cancelación del servicio según criterio de cancelación definido por Gerencia General.

Limitantes del cliente final:

El cliente **NO** podrá en la Cloud PBX bajo ningún motivo:

1. Revender el servicio Cloud PBX a terceros, sea en territorio nacional Guatemalteco o Internacional.
2. Utilizar la numeración asignada fuera del territorio Guatemalteco a no ser que su empresa tenga registradas e inscritas Legalmente sedes y/o sucursales y/o representaciones extranjeras.

Soporte técnico:

Todas las plataformas Cloud PBX que Vox Datacomm, S.A. ofrece se brindan bajo el término "Self-Managed" o "Software como Servicio" (SaaS) lo cual significa que es un "Software PBX" que se provee como servicio; software que "el cliente" administrará y gestionará por su propia cuenta. Bajo requerimiento explícito el cliente puede: Solicitar la Cloud PBX bajo el término "Fully-Managed" o "Plataforma como Servicio" (PaaS) lo cual significa que se incluye asistencia para administrar y gestionar la PBX según los cambios que la empresa requiera con el tiempo.

Por lo anterior, para las plataformas Cloud PBX NO se incluyen servicios técnicos de asistencia de manera predeterminada salvo excepciones debidamente respaldadas con un contrato de servicios técnicos. El cliente puede solicitar asistencia técnica de forma eventual la cual tiene un costo de Q. 640 por hora técnica aplicada.

Para mayor información de los servicios que incluye su Cloud PBX visite el siguiente link: [AQUÍ](#).

Recomendaciones de seguridad:

Dado que para la administración del servicio Cloud PBX se entrega la responsabilidad total del uso de dicha plataforma al cliente, recomendamos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener las contraseñas cumpliendo con las normativas mínimas de seguridad recomendadas y que garanticen la seguridad requerida en su empresa o negocio.
- Almacenar las contraseñas en un lugar seguro y no en archivos de texto plano, para evitar que caigan en manos ajenas.
- No compartir usuario y contraseña con ninguna persona que no esté a cargo de la telefonía o informática de su empresa o negocio. Si llegara a compartirlas accidentalmente y/o fueran extraviadas notificar de inmediato a Vox Datacomm, S.A. para que se gestione el cambio de las mismas.
- Utilizar contraseñas robustas para cada extensión o cuenta SIP creada en la plataforma Cloud PBX.
- Utilizar menús IVR con limitaciones a planes de marcado interno y bloqueo de marcado externo (PSTN).
- Utilizar cuartos de conferencia con limitaciones a planes de marcado interno (bloqueo de PSTN).
- Utilizar PIN de seguridad para llamadas internacionales salientes y asignar un PIN a cada responsable con dichos permisos.
- NO Almacenar las contraseñas de la administración Web de la PBX en ningún navegador (Chrome, Mozilla, otros) dado que la seguridad de la PBX dependerá de la seguridad del navegador y la computadora, comprometiendo así la seguridad de la PBX.

- NO Almacenar las contraseñas de las extensiones a cuentas SIP en ningún navegador (Chrome, Mozilla, otros) dado que la seguridad de la extensión contenida en la PBX dependerá de la seguridad del navegador y la computadora, comprometiendo así la seguridad de la PBX.
- Utilizar un Anti-Virus reconocido y actualizado así como un Anti-Spyware en cada computadora que esté utilizando un softphone, para evitar así que la computadora pueda ser vulnerada y por lo tanto se obtenga acceso a la PBX por medio de la extensión configurada en el softphone.
- Utilizar un Anti-Virus reconocido y actualizado así como un Anti-Spyware en cada dispositivo móvil o smartphone que esté utilizando un softphone, para evitar así que el dispositivo pueda ser vulnerado y por lo tanto se obtenga acceso a la PBX por medio de la extensión configurada en el softphone.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los canales de voz entregados mediante el servicio de Cloud PBX. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma mediante el usuario y contraseña de administración que le fué entregado.

NOTA: Si no está seguro de que se cumplen las recomendaciones mínimas de seguridad en su PBX, se recomienda solicitar al encargado de cuenta que asigne un límite de crédito a su cuenta, como medida de prevención ante vulnerabilidades que en su PBX o sistema puedan existir y que representen un riesgo de explotación.

Limitantes de Vox Datacomm, S.A.:

Para cualquier servicio de Cloud PBX Vox Datacomm se reserva en:

1. Brindar soporte técnico a plantas telefónicas PBX utilizando el servicio Cloud PBX como troncal IP o troncal hacia la red PSTN guatemalteca. (Modo Híbrido).
2. Configurar equipos, teléfonos o plantas telefónicas para hacer uso del servicio Cloud PBX, es responsabilidad del cliente la configuración de estos o la contratación de servicios de configuración de estos.
3. Brindar soporte técnico a personal que utiliza las extensiones, es responsabilidad del cliente la atención directa al usuario final o la contratación de servicios de soporte técnico personalizado.
4. Realizar cualquier servicio técnico si no está debidamente cotizado y autorizado.
5. Dar capacitaciones, inducciones y otros tipos de entrenamiento para el uso de la plataforma.
6. Cubrir gastos o consumos de minutos de voz si la plataforma Cloud PBX, PBX Híbrida o las credenciales de algunas de estas plataformas han sido vulneradas en términos de seguridad y han sido utilizadas por terceras personas.
7. Brindar soporte técnico para resolución de problemas de transporte de datos (enlaces de datos e internet). Vox Datacomm solo garantiza la disponibilidad de la instancia en la

nube pero el transporte de datos hacia la misma es responsabilidad completa del cliente final.

Cualquier servicio antes descrito y que el cliente final lo requiera deberá ser cotizado y facturado por separado; esto será un único monto por evento y no afectará el plan o las mensualidades por el servicio de telefonía prestado.

Si tiene dudas sírvase escribirnos al correo electrónico info@voxdacomm.com

Nos reservamos el derecho de notificación al cliente final o al público en general ante las modificaciones de este documento; términos u otros referenciados en el mismo. Todas las marcas pertenecen a sus respectivos fabricantes; reservados los derechos de autor para cada uno de sus respectivos fabricantes.

Al utilizar los servicios y plataforma del Cloud PBX de Vox Datacomm, S.A. el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos.

Términos y condiciones de servicios Cloud Mail

El servicio de Cloud Mail se presta bajo un esquema de facturación anual, en el que existe un compromiso de permanencia mínima por parte del cliente ya que se involucran elementos e infraestructura que generan gastos recurrentes como mínimo durante ese período. El compromiso puede darse por terminado en cualquiera de los casos que se enlistarán adelante bajo "Cancelación de servicio". Este documento aplica a plataformas de *.voxdatacloud.com y *.voxdata.mail o dominios personales del cliente final. Para el caso de dominios personales del cliente final: La compra, gestión y administración de DNS queda bajo responsabilidad del cliente.

Objetivos:

El servicio se provee para brindar flexibilidad para la conectividad con protocolos SMTP globales. Por regulaciones internas de VoxDatacomm en Guatemala, está terminantemente prohibido proveer servicios Cloud Mail a empresas que operan fuera del territorio guatemalteco.

Métodos de pago:

El pago del cliente debe hacerse efectivo mediante a) Cheque b) Depósito bancario o c) Transferencia electrónica a cuentas bancarias. El pago se hará efectivo hasta haberse confirmado con el banco el depósito en su totalidad, es decir que el cliente debe tomar en cuenta los tiempos que los bancos y sus sistemas tienen para liberar reservas o aplicar las transferencias electrónicas. Vox Datacomm, S.A. no tiene responsabilidad ni injerencia sobre los mismos.

Si por cualquier razón el cheque recibido o depositado es rechazado por el banco se realizará un cargo administrativo de Q. 100 y este recargo deberá ser cancelado a más tardar 5 días hábiles notificado el mismo.

Cancelación de servicio:

El servicio de Cloud Mail se dará por cancelado si se cumple una o varias de las siguientes condiciones:

- Si el cliente no cancela su mensualidad/anualidad para el siguiente ciclo.
- Si una vez transcurridos 15 días del mes en curso no se han recibido pagos o abono a la cuenta.
- Por simple intercambio de carta, memorando o correo electrónico indicando que ya no se desea el servicio.

- Al incumplir con cualquiera de las condiciones descritas en la sección “Términos y Condiciones” de este documento.
- Al observar mal uso del servicio según criterio de Vox Datacomm, S.A.

Nos reservamos el derecho de notificación, previo a la cancelación de un servicio a causa del incumplimiento de políticas, términos y/o condiciones del servicio. Vox Datacomm, S.A. no está en derecho ni obligación de remunerar al cliente en alguna forma por la cancelación del servicio según criterio de cancelación definido por Gerencia General.

Limitantes del cliente final:

El cliente **NO** podrá en la Cloud Mail bajo ningún motivo:

1. Realizar uso de los servicios SMTP asignados para lanzar campañas masivas o automatizadas para lanzamiento de publicidad. (Relay Server)
2. Hacer uso de la plataforma para violar o incitar a violar la constitución política de la República de Guatemala.
3. Revender el servicio Cloud Mail a terceros, sea en territorio nacional Guatemalteco o internacional.

Soporte técnico:

Todas las plataformas Cloud Mail que Vox Datacomm, S.A. ofrece se brindan bajo el término "Self-Managed" o "Software como Servicio" (SaaS) lo cual significa que es un "Software" que se provee como servicio; software que "el cliente" administrará y gestionará por su propia cuenta. Bajo requerimiento explícito el cliente puede: Solicitar la Cloud Mail bajo el término "Fully-Managed" o "Plataforma como Servicio"(PaaS) lo cual significa que se incluye asistencia para administrar y gestionar la Plataforma de Correo según los cambios que la empresa requiera con el tiempo.

Por lo anterior, para las plataformas Cloud Mail NO se incluyen servicios técnicos de asistencia de manera predeterminada salvo excepciones debidamente respaldadas con un contrato de servicios técnicos. El cliente puede solicitar asistencia técnica de forma eventual la cual tiene un costo de Q. 640 por hora técnica aplicada.

Para mayor información de los servicios que incluye su Cloud Mail contacte a su asesor e ventas.

Recomendaciones de seguridad:

Dado que para la administración del servicio Cloud Mail se entrega la responsabilidad total del uso de dicha plataforma al cliente, recomendamos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener las contraseñas cumpliendo con las normativas mínimas de seguridad recomendadas y que garanticen la seguridad requerida en su empresa o negocio.
- No compartir usuario y contraseña con ninguna persona que no esté a cargo de la plataforma o no sea de informática de su empresa o negocio. Si llegara a compartirlas accidentalmente y/o fueran extraviadas notificar de inmediato a Vox Datacomm, S.A. para que se gestione el cambio de las mismas

- Utilizar contraseñas robustas para cada cuenta de correo creada en la plataforma Cloud Mail.
- Respetar las configuraciones que VoxDatacomm ha realizado en las configuraciones de correo para mitigar ataques, correos no autorizados y servicios SMTP no identificados correctamente.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los servicios SMTP entregados mediante el servicio de Cloud Mail. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma mediante el usuario y contraseña de administración que le fué entregado. No nos responsabilizamos por el mal uso que pueda darse al dominio del cliente final ni de la reputación que el mismo pueda adquirir con el uso de la plataforma de correo electrónico.

NOTA: Si no está seguro de que se cumplen las recomendaciones mínimas de seguridad en sus clientes de correo o red interna, se recomienda solicitar al encargado de cuenta que asigne un técnico par asistirles por evento de soporte facturado para determinar si su plataforma ha sido vulnerada.

Limitantes de Vox Datacomm, S.A.:

Para cualquier servicio de Cloud Mail Vox Datacomm se reserva en:

1. Brindar soporte técnico a usuarios de correo electrónico, clientes de correo electrónico y/o aplicaciones de terceros que utilizan el servicio de correo electrónico. Configurar y mantener equipos, teléfonos o computadoras para hacer uso del servicio Cloud Mail, es responsabilidad del cliente; pueden contratarse por separado los servicios para la configuración de estos.
2. Brindar soporte técnico a personal que utiliza las cuentas de correo, es responsabilidad del cliente la atención directa al usuario final o la contratación de servicios de soporte técnico personalizado.
3. Realizar cualquier servicio técnico si no está debidamente cotizado y autorizado.
4. Dar capacitaciones, inducciones y otros tipos de entrenamiento para el uso de la plataforma.
5. Cubrir gastos o consumos por renovación de Dominios, DNS u otros elementos relacionados al dominio personal del cliente.

Cualquier servicio antes descrito y que el cliente final lo requiera deberá ser cotizado y facturado por separado; esto será un único monto por evento y no afectará el plan o las mensualidades por el servicio de correo prestado.

Si tiene dudas sírvase escribirnos al correo electrónico info@voxdatacomm.com

Nos reservamos el derecho de notificación al cliente final o al público en general ante las modificaciones de este documento; términos u otros referenciados en el mismo. Todas las marcas pertenecen a sus respectivos fabricantes; reservados los derechos de autor para cada uno de sus respectivos fabricantes.

Al utilizar los servicios y plataforma del Cloud Mail de Vox Datacomm, S.A. el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos.

Servicios incluidos en Cloud PBX

El termino Cloud PBX se utiliza para describir el servicio de una PBX en la Nube; como cualquier otra PBX (una PBX física) se requiere de mantenimiento, gestión y administración. Es por ello que en el siguiente documento definiremos de manera resumida los servicios que la renta mensual incluye.

Descripción:

El servicio Cloud PBX se brinda bajo el término "Self-Managed" o "Administrada por el cliente" que es básicamente el concepto de "Software como Servicio" (SaaS) el cual requiere de intervención por parte del cliente que recibe el servicio para la debida gestión y mantenimiento de su PBX.

Al momento de la implementación de su Cloud PBX el técnico encargado estará entregando un documento con credenciales de acceso tanto para la gestión como para la consulta de saldo; deben almacenarse dichas credenciales en un lugar seguro. Si ha extraviado las credenciales de acceso puede solicitarlas al correo sopORTE@VOXDATACOMM.COM indicando los detalles de su empresa y servicio.

Excepciones:

El servicio Cloud PBX se puede brindar bajo el término "Fully-Managed" o "Completamente administrada" que es básicamente el concepto de "Plataforma como Servicio" (PaaS) el cual delega a VoxDatacomm, S.A. la intervención para la gestión y mantenimiento de la PBX en servicio. Este tipo de servicio será especificado en el contrato de adquisición y tiene un costo mensual por servicios que es adicional a la renta mensual del PBX.

Servicios Incluidos (Self-Managed):

Se incluyen como parte de la renta mensual de Cloud PBX los siguientes servicios:

- Software de PBX instalado y ejecutándose en la Nube
- Dirección IP pública para la PBX
- Dominio calificado (FQDN) para la PBX
- Certificado de seguridad SSL para servicios Web y SIP*
- Alta disponibilidad de los servicios con un 99.9% de nivel de servicio (uptime)
- Actualizaciones de seguridad para el software de PBX
- Inducción inicial para el encargado de la plataforma Cloud PBX por parte del cliente. **

- Dos eventos de soporte técnico mensual en modalidad remota. (máximo de 15 minutos c/u para gestiones de soporte básico como: creación o modificación de extensiones, generación de códigos QR, cambio en comportamiento de llamadas y flujo de las mismas; diagnósticos por fallas de una extensión o dispositivo).

Servicios No Incluidos (Self-Managed):

NO se incluyen como parte de la renta mensual de Cloud PBX los siguientes servicios:

- Carga, descarga, modificación o eliminación de archivos de audio para IVR o archivos de grabación de llamadas
- Soporte técnico directo a usuarios de extensiones o soporte técnico de teléfonos o dispositivos móviles
- Soporte técnico con proveedores de telefonía Nacional (PSTN)
- Inducciones, capacitaciones o cualquier transferencia de conocimientos a administradores o usuarios de extensiones
- Cualquier otro servicio NO especificado en los servicios incluidos en la renta mensual.

Servicios incluidos en excepción (fully-managed):

Se incluyen los servicios básicos incluidos de instancias self-managed, más los siguientes servicios:

- Eventos de soporte técnico mensual ilimitados, con un máximo de horas establecidas en el contrato de soporte.
- Creación, modificación, eliminación de extensiones o configuraciones de extensiones
- Carga, descarga, modificación o eliminación de archivos de audio para IVR o archivos de grabación de llamadas
- Cambios en comportamiento de llamadas, flujo de llamadas general, grupos de timbrado y comportamientos por horario
- Soporte técnico con proveedores de telefonía Nacional en Guatemala (PSTN de Claro/Tigo)

* Aplican restricciones acorde a plataforma PBX. ** Inducción a plataforma se brinda una sola vez al momento de entregar credenciales de acceso y vínculo web.

Nos reservamos el derecho a notificación ante la modificación de los términos, cobertura o servicios a incluir en la renta mensual de Cloud PBX. El servicio es sin contrato de permanencia por lo que:

Al utilizar los servicios y plataforma del Cloud PBX de Vox Datacomm, S.A. el cliente acepta los términos y condiciones de los servicios aquí descritos.

Términos y condiciones sobre Inducciones a Plataformas PBX (on-premises)

Este documento tiene como finalidad detallar los alcances de una Inducción a plataformas PBX de las diferentes marcas que provee Vox Datacomm, S.A. con el fin de evitar interpretaciones erróneas de parte de quien recibe la inducción.

Definición

Inducción se define como una orientación técnica sobre una plataforma específica para que quien recibe la inducción esté orientado en ciertas áreas administrativas de la plataforma con el fin de facilitar la gestión sin necesidad de recurrir a soporte técnico directo con Vox Datacomm, S.A..

Una inducción **NO se considera una certificación** como tal ya que no se aporta material didáctico y tampoco se profundiza sobre cada tema en específico como suele realizarse a nivel de una certificación.

Requisitos

Para llevar a cabo una inducción a las plataformas se requieren los siguientes elementos:

- Lista de personal para recibir la inducción. (máximo de 3 personas)
- Conocimientos de red, máscaras de red, enrutamiento de red.
- Conocimientos sobre protocolos de red: TCP y UDP.
- Conocimientos de tipos de autenticación.
- Conocimientos de navegadores Web y experiencia en la gestión vía Web.

Se recomienda que se reciban las inducciones directamente por parte de personal de Informática o IT de la empresa.

Compromiso

Vox Datacomm, S.A. ofrece la inducción como un valor agregado a la solución de telefonía que provee a sus clientes finales con el fin de facilitarle herramientas para la gestión autónoma. El

compromiso de Vox Datacomm, S.A. es entregar la inducción lo mejor posible e intentando abarcar todos los elementos que involucra el escenario implementado con el cliente, sin embargo NO existe una garantía como tal sobre la cobertura total de todos los elementos o temas relacionados.

Responsabilidad

Vox Datacomm, S.A. transmitirá los conocimientos relacionados a la plataforma implementada tal como se describe en nuestro compromiso y es deber del cliente resolver sus dudas, plantear preguntas y resolver las mismas durante la inducción brindada sea vía virtual o presencial. NO existe una garantía en la cual podamos garantizar la cobertura de todos los elementos o temas relacionados y es responsabilidad del cliente la verificación de todos los puntos que necesite resolver.

Elementos

Se definen los siguientes elementos como temas comunes para incluir dentro de la inducción sobre las plataformas que proporciona Vox Datacomm, S.A. y todas son brindadas de forma verbal ya sea de forma virtual o presencial:

- Acceso web para administración de plataforma PBX
- Recomendaciones de seguridad global
- Panel principal (dashboard) y verificación de aspectos generales
- Acceso al módulo de Extensiones y modificación de parámetros básicos de extensiones
- Aprovisionamiento de teléfonos y modificación de configuraciones existentes vía Zero Config (Grandstream únicamente)
- Acceso al módulo de Rutas Entrantes y la modificación de parámetros básicos
- Acceso al módulo de IVR y modificación de parámetros básicos
- Acceso al módulo de Grabaciones de audio (voice prompts) y validación/carga de audios (no se incluye capacitación sobre software de creación o conversión de audios, ej: audacity, etc) .
- Acceso al módulo de Grabación de llamadas (call recording) y búsqueda de audios/grabaciones.
- Acceso al módulo de CDR's (call detail reports) para búsqueda de llamadas dentro de los CDR's de la PBX.

Garantía

Vox Datacomm, S.A. NO proporciona garantía alguna sobre los temas brindados durante la inducción ya que dependen 100% de los conocimientos, atención, desarrollo y aprendizaje de quien reciba la inducción. NO realizamos reprogramaciones de inducciones (adicionales) o sesiones de refuerzo posterior a la entrega de la inducción oficial. Ver sección de Responsabilidades.

Sugerimos que cualquier duda sobre este documento pueda consultarla con su asesor de cuenta o bien escribiendo a nuestro buzón de correo: info@voxdatacomm.com o comunicándose al PBX 2278-8181.