

# 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@voxdatacomm.com](mailto: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 de Vox Datacomm, S.A. el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos.

Revision #4

Created 7 October 2024 21:24:51 by Eduardo Mejia

Updated 7 October 2024 21:55:21 by Eduardo Mejia