

CALL HARMONY

Guía Completa para Usuarios — Preguntas Frecuentes (FAQ)

callharmony.online

Versión 3.0 | Documento de acceso público | Operado por Ser Energia Universal Ltda.

ÍNDICE

- Sección 01 — ¿Qué es Call Harmony?
- Sección 02 — Cómo funciona una consulta
- Sección 03 — Modalidades y duración
- Sección 04 — Pagos y reembolsos
- Sección 05 — Privacidad, seudónimos y protección de identidad
- Sección 06 — Contacto fuera de la plataforma: por qué está prohibido
- Sección 07 — Grabaciones y seguridad de las sesiones
- Sección 08 — Comportamiento y normas durante la sesión
- Sección 09 — Uso responsable del servicio
- Sección 10 — Soporte y contacto

SECCIÓN 01 — ¿Qué es Call Harmony?

1.1 ¿Qué es Call Harmony?

Call Harmony es una plataforma tecnológica que conecta a personas que buscan orientación con especialistas independientes en tarot, en tiempo real, desde cualquier lugar. La plataforma actúa como intermediadora tecnológica: facilita el encuentro, procesa el pago, proporciona las herramientas de comunicación y garantiza un entorno seguro para ambas partes.

Call Harmony no presta servicios directamente. Los especialistas son profesionales independientes que utilizan la plataforma para ofrecer sus consultas.

1.2 ¿Qué tipo de consultas ofrece?

Call Harmony conecta usuarios con especialistas en:

- Tarot y lectura de cartas
- Orientación y reflexión personal a través del tarot
- Desarrollo interior mediante interpretación de cartas

Las consultas en Call Harmony son herramientas de orientación y reflexión. No reemplazan asesoramiento médico, psicológico, legal ni financiero.

1.3 ¿Quiénes son los especialistas?

Los especialistas son prestadores independientes que se registran en la plataforma, aceptan sus Condiciones de Uso y el Código Ético de Call Harmony, y ofrecen sus servicios de forma autónoma. Cada especialista define su disponibilidad libremente. Call Harmony no impone horarios ni metodologías de trabajo — simplemente garantiza que quienes operan en la plataforma cumplan con los estándares de conducta y calidad establecidos.

SECCIÓN 02 — Cómo funciona una consulta

2.1 Paso a paso: ¿cómo funciona una consulta?

- **Registro:** Te registrás en la plataforma con tu nombre o seudónimo.
- **Elección:** Seleccionás la modalidad (videollamada o llamada de voz) y la duración.
- **Pago:** Realizás el pago dentro de la plataforma.
- **Token:** El sistema genera tu token de sesión de uso único.
- **Sala de espera:** Ingresás a la sala de espera mientras los especialistas disponibles son notificados.
- **Sesión:** El primer especialista disponible acepta la sesión y la consulta comienza automáticamente.

2.2 ¿Qué es el token de sesión?

El token es un código único de acceso que se genera automáticamente cuando realizás el pago. Es tu "llave" para ingresar a la sesión.

- Cada token es válido para una sola sesión.
- No puede ser transferido ni compartido con otra persona.
- Si una sesión no se inició porque no había especialistas disponibles, podés conservar el token por hasta 2 semanas para usarlo más adelante.

Si el token vence sin haber sido utilizado, no corresponde reembolso automático.

2.3 ¿Puedo elegir al especialista?

No. El sistema de asignación es automático y aleatorio. No podés solicitar un especialista específico por nombre.

2.4 ¿Puedo agendar un horario específico?

No existe actualmente un sistema de reserva de turnos con horario fijo. Una vez realizado el pago, el sistema te conecta con el primer especialista disponible.

2.5 ¿Qué pasa si ningún especialista está disponible cuando ingreso?

Si transcurren 3 minutos sin que nadie acepte tu sesión:

- Podés retirarte sin que se debite tu crédito.
- Tu token se conserva válido por hasta 2 semanas.

2.6 ¿Qué pasa si la conexión se corta durante la sesión?

Ante una interrupción técnica durante una sesión ya iniciada, el procedimiento es el siguiente:

1. Tenés hasta **5 minutos** para volver a ingresar usando el mismo token, sin costo adicional.
2. Si regresás dentro de ese período, la sesión puede continuar normalmente por el tiempo restante.
3. Si la reconexión no ocurre y la sesión no puede continuar, el incidente podrá ser analizado por el equipo de Call Harmony.
4. En sesiones originalmente contratadas de **30, 45 o 60 minutos**, cuando Call Harmony compruebe que existió una falla técnica relevante atribuible a la plataforma, podrá otorgar **una reposición adicional de 15 minutos de sesión**.
5. Las sesiones originalmente contratadas de **15 minutos no poseen reposición adicional de tiempo** bajo esta modalidad.

Sobre la reposición de 15 minutos:

No es automática. Depende de la verificación del incidente por Call Harmony con base en los registros técnicos disponibles. No constituye necesariamente un reembolso monetario. Las solicitudes relacionadas con interrupciones técnicas y eventual reposición de sesión están sujetas al análisis de la plataforma.

Cómo solicitarlo: Ante una interrupción, contactá al soporte de Call Harmony indicando tu nombre o seudónimo, la fecha y hora de la sesión y una descripción del incidente.

SECCIÓN 03 — Modalidades y duración

3.1 ¿Qué tipos de consulta están disponibles?

Las modalidades disponibles en Call Harmony son exclusivamente:

- **Videollamada:** Con cámara y audio.
- **Llamada de voz:** Solo audio.

La plataforma no ofrece consultas por chat ni ninguna otra modalidad de texto en tiempo real.

3.2 ¿Qué duraciones están disponibles?

15, 30, 45 o 60 minutos, según el token adquirido.

3.3 ¿Los precios varían?

Sí. El precio varía según la modalidad y la duración seleccionada. Consultá los valores actualizados en callharmony.online.

SECCIÓN 04 — Pagos y reembolsos

4.1 ¿Cómo se realiza el pago?

Exclusivamente dentro de la plataforma, antes de que comience la sesión.

4.2 ¿Puedo pagar fuera de la plataforma?

No. Está estrictamente prohibido.

Si algún especialista te solicita pago fuera de la plataforma, reportalo de inmediato al soporte.

4.3 ¿Cuándo puedo solicitar un reembolso o reposición?

Podés solicitar reembolso o reposición del token en los siguientes casos:

- Falla técnica grave atribuible a la plataforma.
- Cancelación o abandono por parte del especialista.
- Incumplimiento del Código Ético por parte del especialista.

En caso de interrupción técnica durante una sesión de **30, 45 o 60 minutos**, Call Harmony podrá otorgar una reposición adicional de **15 minutos**, sujeta a análisis y verificación de los registros técnicos. Las sesiones de **15 minutos no poseen reposición adicional** bajo esta modalidad.

Los reembolsos aprobados se procesan dentro de los 2 días hábiles.

4.4 ¿Cuándo no hay reembolso?

No corresponde reembolso en los siguientes casos:

- Interrupción voluntaria por parte del usuario.
- Vencimiento del token sin haber sido utilizado.
- Incumplimiento de normas por parte del usuario.
- Insatisfacción subjetiva con el contenido de la consulta.
- Comportamientos inapropiados que motiven el cierre de la sesión por el especialista.

SECCIÓN 05 — Privacidad, seudónimos y protección de identidad

5.1 ¿Necesito usar mi nombre real?

No. Se recomienda el uso de seudónimos. Solo se solicita nombre y fecha de nacimiento.

5.2 ¿Por qué los especialistas usan seudónimos?

Para protección contra estafas, prevención de chantaje, mantenimiento de límites profesionales y protección de la integridad del marketplace.

5.3 ¿Por qué los usuarios también deben cuidar su identidad?

Para evitar que información sensible sea mal usada, prevenir contacto no deseado y mantener una experiencia segura dentro de la plataforma.

5.4 ¿Se comparten datos entre usuario y especialista?

No. Ninguna de las partes tiene acceso a información personal sensible de la otra.

5.5 ¿Qué datos recopila Call Harmony?

Datos de registro, historial de sesiones e información de pago. Para más detalles, consultá nuestra Política de Privacidad en callharmony.online.

SECCIÓN 06 — Contacto fuera de la plataforma: por qué está prohibido

6.1 ¿Puedo intercambiar redes sociales o teléfono con el especialista?

No. Está terminantemente prohibido para ambas partes.

6.2 ¿Por qué está prohibido el contacto externo?

Porque fuera de la plataforma perdés todas las garantías: no hay registro de la sesión, no hay soporte disponible, ni protección de pagos.

Call Harmony no se responsabiliza por acuerdos realizados fuera de la plataforma.

6.3 Riesgos reales de salir de la plataforma

- Estafa económica sin posibilidad de reclamo.
- Chantaje o manipulación emocional.
- Pérdida de toda protección legal y técnica.
- Riesgo de exposición de datos personales.
- Dependencia no controlada sin mecanismos de intervención.

6.4 ¿Qué hago si un especialista me pide contacto externo?

No compartas ningún dato personal y reportá el incidente de inmediato al soporte de Call Harmony. Es una violación grave del Código Ético.

SECCIÓN 07 — Grabaciones y seguridad de las sesiones

7.1 ¿Las sesiones son grabadas?

Sí. Todas las sesiones son grabadas exclusivamente para fines de control interno, seguridad y resolución de disputas.

7.2 ¿Para qué se usan las grabaciones?

Control de calidad, resolución de conflictos entre partes y verificación de reportes. El acceso es exclusivo del equipo interno de Call Harmony.

7.3 ¿Por cuánto tiempo se guardan?

Las grabaciones se conservan por **15 días**, tras lo cual son eliminadas automáticamente.

SECCIÓN 08 — Comportamiento y normas durante la sesión

8.1 ¿Qué conductas están prohibidas para el usuario?

- Contenido sexual explícito o acoso.
- Insultos, amenazas o violencia verbal.
- Solicitar contacto externo o datos personales del especialista.
- Intentar evadir pagos o hacer acuerdos externos.
- Exigir garantías o resultados específicos.
- Grabar la sesión por cuenta propia.

8.2 ¿Qué sucede si incumplís las normas?

Según la gravedad del caso, Call Harmony podrá adoptar medidas de gestión de acceso a la plataforma, que incluyen notificación formal, suspensión temporal de acceso o cancelación permanente de la cuenta. El especialista tiene derecho a finalizar la sesión ante conductas inapropiadas.

8.3 ¿Cómo reporto un problema con el especialista?

Finalizá la sesión y contactá al soporte de Call Harmony indicando tu nombre o seudónimo, fecha y hora de la sesión, y una descripción del incidente.

SECCIÓN 09 — Uso responsable del servicio

9.1 ¿Las consultas son predicciones exactas?

No. Son herramientas de orientación, reflexión e interpretación simbólica. No reemplazan asistencia médica, psicológica, legal ni financiera.

9.2 ¿Qué hago si me siento emocionalmente dependiente del servicio?

Tomá tiempo de reflexión y considerá hablar con un profesional de la salud mental. El uso del servicio debe ser un complemento, no una dependencia.

9.3 ¿Un especialista puede garantizar resultados?

No. Ningún especialista está autorizado a garantizar resultados concretos. Si un especialista garantiza resultados, reportalo. Es una violación grave del Código Ético de Call Harmony.

SECCIÓN 10 — Soporte y contacto

10.1 ¿Cómo contacto al soporte?

Podés contactarnos por los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** sistemcallharmony@gmail.com
- **WhatsApp (solo mensajes):** +55 22 99290-7887
- **Horario de atención:** 10:00 – 22:00 hs (BRT)

Al escribirnos, incluí tu nombre o seudónimo, la fecha y hora de la sesión, y una descripción del problema.

El canal de WhatsApp acepta exclusivamente mensajes de texto. No se atienden llamadas por ese medio.

10.2 ¿Qué puedo reportar al soporte?

- Conducta inapropiada de un especialista.
- Solicitudes de contacto externo o datos personales.
- Promesas de resultados garantizados.
- Problemas técnicos durante la sesión.
- Solicitudes de reembolso o reposición de token.
- Intentos de pago fuera de la plataforma (caso urgente).
- Interrupciones técnicas para evaluación de reposición de sesión.