

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO PLUXEE ASISTENCIA

I. INTRODUCCIÓN

- ✘ Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") regulan el uso del servicio Pluxee Asistencia, el cual es ofrecido a través de TOP ASSIST 24 (en adelante, "TOP ASSIST") y está disponible mediante solicitud a través de WhatsApp o llamada telefónica. Dicho servicio se encuentra sujeto a la legislación aplicable en la República de Panamá y, al acceder o utilizar el Servicio, el usuario (en adelante, el "Usuario") acepta sin reservas los presentes Términos, así como el Aviso de Privacidad vigente.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- ✘ Pluxee Asistencia constituye un servicio de atención médica integral y personalizada, prestado a través de plataformas de telemedicina y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El servicio brinda acceso a expertos en diversas áreas médicas (por ejemplo, telemedicina, psicología, nutrición y pediatría). Asimismo, se podrá facilitar el envío de medicamentos a domicilio, el acceso a servicios de laboratorio y/o a la realización de pruebas diagnósticas, de acuerdo con las condiciones específicas pactadas en cada plan. La prestación del Servicio se efectúa bajo modalidad de suscripción mensual, cuyo costo dependerá del plan seleccionado por el Usuario.

III. ACEPTACIÓN Y VIGENCIA

- ✘ Al utilizar el Servicio, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos y el Aviso de Privacidad. La aceptación se entenderá incorporada de manera automática al efectuar el registro, al dar clic en el botón "Acepto" en la plataforma digital correspondiente o al instalar y utilizar la aplicación de Pluxee. En caso de disconformidad, el Usuario deberá abstenerse de utilizar el Servicio y/o cancelar el mismo a través de los canales correspondientes.

IV. NATURALEZA DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDADES

1. Función de Intermediación de Pluxee Asistencia:

- ✘ Pluxee Asistencia actúa única y exclusivamente como un intermediario y canal de comunicación entre el Usuario y TOP ASSIST. En virtud de ello:
 - Al Usuario se le realizará los cobros correspondientes a través de los canales designados por Pluxee Panamá.

· Pluxee Panamá se encargará de recibir, registrar y canalizar cualquier comunicación, queja o reclamo relacionado con el funcionamiento del canal de atención (por ejemplo, incidencias en la recepción de mensajes, problemas en la coordinación o retrasos en la intermediación), únicamente para ayudar a mejorar el servicio, sin embargo, dicha calidad de servicio no es responsabilidad de Pluxee Panamá.

2. Exclusión de Responsabilidad sobre la Prestación Directa:

✘ Pluxee Panamá no asume responsabilidad alguna por:

- La prestación directa de servicios médicos ni de ningún otro servicio de salud u orientación ofrecido por TOP ASSIST.
- Cualquier error, omisión, deficiencia o incumplimiento en la ejecución, calidad, continuidad o veracidad de los servicios prestados por TOP ASSIST.

✘ El Usuario reconoce y acepta que, en todo lo relativo a la atención médica, asesorías especializadas o cualquier otra prestación directa, la responsabilidad recae de manera exclusiva en TOP ASSIST, quien deberá gestionar y resolver las incidencias conforme a lo pactado en acuerdos particulares o en estos Términos.

V. CONDICIONES ECONÓMICAS Y FACTURACIÓN

✘ El costo del Servicio se determinará en función del plan contratado por el Usuario y se facturará mensualmente. El importe correspondiente se debitará automáticamente de la cuenta del Usuario de Pluxee Digital.

✘ Con antelación al débito, se enviará un aviso de cobro al correo electrónico registrado, en el que se especificará el importe y la fecha de ejecución.

VI. CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL SERVICIO

✘ El Usuario podrá cancelar su suscripción al Servicio en cualquier momento, sin penalidad, mediante solicitud a través de los siguientes canales oficiales:

WhatsApp de Pluxee Asistencia: 6259-9720

Línea directa de Pluxee Asistencia: 839-2266

✘ La cancelación surtirá efecto al finalizar el ciclo de facturación vigente en el momento de la solicitud.

- ✘ Pluxee Asistencia se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar los presentes Términos y las características del Servicio. En caso de cambios sustanciales, se notificará al Usuario a través de los canales oficiales y se encontrarán disponibles en <https://www.pluxee.pa/politicas-de-privacidad/>, <https://www.pluxee.pa/proteccion-de-datos/>. El uso continuado del Servicio tras la notificación implicará la aceptación de los nuevos términos.

VII. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

- ✘ El Usuario se compromete a:
 - Proporcionar información veraz, actualizada y completa durante el proceso de registro.
 - Revisar periódicamente los presentes Términos y el Aviso de Privacidad para mantenerse informado sobre cualquier actualización.
 - Utilizar el Servicio conforme a la legislación vigente y las disposiciones aquí establecidas, asumiendo la responsabilidad de cualquier incumplimiento derivado de la información inexacta o de su uso inadecuado.

VIII. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

- ✘ TOP ASSIST 24, en lo sucesivo TOP ASSIST, con domicilio en Provincia de PANAMÁ, Distrito de PANAMÁ, Corregimiento de JUAN DÍAZ, Calle Principal, edificio PH 37E, departamento 704, Urbanización Santa María Business District, es el responsable del uso y protección de tus datos personales.
- ✘ La información que proporciones a TOP ASSIST (datos personales y, en su caso, datos personales sensibles), será tratada conforme a lo establecido en este Aviso de Privacidad. Al utilizar los servicios que presta TOP ASSIST, automáticamente aceptas y te sometes a la legislación panameña en materia de protección de datos personales y a los tratados internacionales de los que Panamá sea parte, así como particularmente a lo siguiente:

A. Finalidad del Tratamiento de Datos

Los datos que recaban se utilizarán para las siguientes finalidades:

1. Prestar servicios de orientación en materia emocional, médica, legal, nutricional y de economía familiar, ya sea vía telefónica o por escrito (a través de internet, Whatsapp o llamada); registrándote como usuario del servicio.
2. Procurar el bienestar integral de nuestra población usuaria y coadyuvar a mejorar su calidad de vida, a través de la atención, respuesta, grabación, monitoreo, almacenamiento, comunicación a especialistas y registro de las consultas solicitadas

(vía telefónica, Whatsapp o a través de internet), conservándolas como apoyo para futuras asesorías y para el cumplimiento de la ley.

3. Informar al usuario sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con Pluxee Asistencia.

4. Informar al usuario sobre próximos eventos, promociones o servicios de TOP ASSIST o cualquiera de sus empresas y/o personas morales afiliadas, siempre y cuando Pluxee Panamá autorice dicha comunicación.

5. Evaluar la calidad y organización de TOP ASSIST.

6. Cumplir con las obligaciones derivadas de los contratos celebrados entre TOP ASSIST y la empresa patrocinadora que contrató los servicios del Pluxee Asistencia para el usuario.

7. Cumplir con cualquier obligación derivada de la relación jurídica presente o futura indicada en el inciso inmediato anterior.

8. Transmitirlos a terceros especialistas, para brindar o continuar con el proceso de orientación legal, médica, nutricional o psicológica, en caso de que sea necesario.

9. De forma adicional utilizarán tu información personal para las siguientes finalidades, que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que permiten y facilitan brindarte una mejor atención y ofrecerte sus productos y servicios: realizar encuestas acerca del servicio, brindar asesoría en el proceso de compra de los servicios por medio de nuestro sitio web, en caso de ser necesario, recibir por e-mail, teléfono o a través de redes sociales información de las promociones, servicios adicionales que nosotros o nuestros socios comerciales ofrecemos, así como actividades afines.

10. Con independencia de lo anterior, tus datos podrán usarse de forma enunciativa, -no limitativa-, para: (i) Proveerte los bienes y/o servicios que has solicitado o respecto de los que has manifestado interés; (ii) Procurar un servicio eficiente y proveer una mejor atención al usuario, así como para mejorar tu experiencia en el uso de ciertos productos y/o servicios; (iii) Enviarte y presentarte bienes y/o servicios que puedan resultar relevantes o atractivos, incluyendo tu participación en promociones, ofertas y campañas de publicidad; (iv) Informar sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con el contratado o adquirido; (v) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes; (vi) Evaluar la calidad del servicio, o realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

- ✘ En caso de que no desees que tus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, puedes limitar su uso contactando al Whatsapp de Pluxee Panamá 6202-2298 y a sus correos servicioalcliente.PA@pluxeegroup.com y privacy.pa@pluxeegroup.com. Pluxee Panamá podrá registrar y reportar tu solicitud

para velar por el cumplimiento de las normativas aplicables, sin asumir responsabilidad directa sobre el tratamiento de los datos por terceros.

- ✘ Para los fines señalados en el presente Aviso de Privacidad, TOP ASSIST podrá recabar tus datos personales de diversas formas:
 1. Cuando la información es proporcionada directamente por ti, a través de las llamadas telefónicas, chats o tele consultas, solicitando orientación en cualquiera de sus servicios o requiriendo información de su parte.
 2. Cuando visitas los sitios de internet de TOP ASSIST empresas subsidiarias, o relacionadas, e ingresas tus datos a través de formularios o consultas directas, concretamente en la página de usuarios, propiedad de la empresa y sus filiales.
 3. Cuando participas en sus redes sociales.
 4. Cuando visitas sus sitios web de internet e ingresas tus datos.
 5. Cuando utilizas sus servicios de Call Center (Centro de llamadas) y;
 6. Cuando obtienen información a través de otros medios distintos a los antes señalados y que están permitidos por las leyes aplicables.

- ✘ Los datos personales obtenidos por los medios antes indicados, pueden ser: nombre completo, número de empleado, cédula, domicilio, departamento al que perteneces dentro de una organización, puesto que ocupas en la misma, correo electrónico, teléfono de casa, teléfono de oficina, celular, género, dirección (calle, número, provincia, ciudad, distrito, país), fecha de nacimiento, estado civil, pasatiempo, ocupación, contexto social, familiar, psicológico, legal y de salud, así como hábitos alimenticios, estilo de vida y cualquier otro que se requiera conforme a las finalidades establecidas en el presente Aviso de Privacidad.

B. DATOS SENSIBLES RECABADOS.

- ✘ Se consideran datos personales sensibles aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencias sexuales. Dicha información sólo es recopilada por TOP ASSIST cuando voluntariamente haces uso de sus servicios de orientación médica, nutricional, legal, emocional y de economía familiar, y en razón de ello los proporcionas.

✘ Para llevar a cabo el servicio pudieran utilizar, recopilar y tratar, indistintamente, según lo requiera el caso y la asesoría solicitada, los siguientes datos:

1. Datos de identificación: Nombre, estado civil, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, y datos asentados en documentación oficial que sea necesaria para prevenir riesgos legales.
2. Datos de contacto: Provincia y Distrito de residencia, correo electrónico, teléfono.
3. Datos laborales: Desempeño laboral, situación emocional en el trabajo, hábitos de actividad física durante el trabajo.
4. Datos personales: situación emocional familiar, salud física y mental, contexto económico y social.
5. Datos sobre características físicas: Información general relativa a tu fisonomía, anatomía, rasgos o particularidades específicas, estatura, peso y complejión.
6. Datos patrimoniales o financieros: Información general relativa a tus bienes, derechos, cargas u obligaciones susceptibles de valoración económica, como pueden ser: bienes muebles e inmuebles; situación crediticia; ingresos, egresos y hábitos financieros.
7. Datos de salud: Información general relacionada con la valoración, preservación, cuidado, mejoramiento y recuperación de tu estado de salud físico o mental, presente, pasado o futuro.
8. Datos sobre vida sexual: Información general relacionada con tu comportamiento, preferencia u orientación, prácticas o hábitos sexuales, entre otros.
9. Datos ideológicos: Información sobre las posturas ideológicas, religiosas, filosóficas o morales de una persona.

✘ Recuerda que no serán forzosamente requeridos todos los datos antes mencionados e incluso no es obligatorio que los proporciones para recibir los servicios; sin embargo, debes considerar que dichos datos probablemente puedan ser requeridos por asesores o asesoras al momento de proporcionarte la orientación solicitada, para brindarte una correcta orientación. Si ello ocurre así, al momento de proporcionarles tus datos aceptas someterte al presente aviso de privacidad y les autorizas a tratar tus datos conforme a lo establecido en este aviso.

C. LIMITACIÓN AL USO O DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL.

✘ Los datos que nos proporciones por cualquier método de contacto no serán difundidos, distribuidos o comercializados (salvo lo establecido en el inciso A de este aviso). Los datos recabados en sus procesos serán almacenados, resguardados y protegidos con la debida diligencia posible a través de su infraestructura de

tecnologías de la información; con el objeto de proteger tus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

- ✘ En cualquier momento podrás limitar el uso, resguardo, transmisión y tratamiento de la información proporcionada a TOP ASSIST, mediante el procedimiento indicado en la Políticas de Privacidad de Pluxee o la Política de Protección de datos de Pluxee.
- ✘ Para más detalles, visite la sección correspondiente en el sitio web de Pluxee (<https://www.pluxee.pa/proteccion-de-datos/>).
- ✘ Se podrá negar la solicitud en los siguientes casos:
 - a. Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
 - b. Cuando en la base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante;
 - c. Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso a los datos personales o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos; y
 - d. Cuando la rectificación, cancelación u oposición ya haya sido previamente realizada.
- ✘ Tratándose de solicitudes de acceso a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda.
- ✘ Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

IX. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- ✘ Los presentes Términos se regirán por la legislación de la República de Panamá. Cualquier controversia derivada del uso del Servicio se someterá a la jurisdicción de los tribunales competentes de Panamá, renunciando expresamente el Usuario a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.
- ✘ En cumplimiento de la Ley 81 de 2019, te informamos que como titular de tus datos personales tienes los siguientes derechos:

- 1. Derecho de Acceso:** Puedes solicitar información sobre los datos personales que hemos recopilado, cómo los usamos y con qué finalidad.
- 2. Derecho de Rectificación:** Tienes derecho a corregir tus datos si están incompletos, inexactos o desactualizados.
- 3. Derecho de Cancelación:** Puedes solicitar la eliminación de tus datos cuando ya no sean necesarios o si han sido tratados de manera indebida.
- 4. Derecho de Oposición:** Puedes oponerte al tratamiento de tus datos por motivos legítimos relacionados con tu situación particular.
- 5. Derecho de Portabilidad:** Tienes derecho a solicitar que tus datos personales sean transferidos a otro responsable del tratamiento en un formato estructurado y de uso común.

X. DISPOSICIONES GENERALES

- 1. Actualización de la Documentación:** Pluxee Asistencia podrá actualizar o modificar estos Términos en cualquier momento, notificando al Usuario mediante los canales oficiales. La continuidad en el uso del Servicio tras la notificación implicará la aceptación de las modificaciones.
- 2. Exclusión de Responsabilidad de Pluxee:** Reiteramos que Pluxee Asistencia actúa exclusivamente como facilitador e intermediario. No tiene responsabilidad directa alguna por la prestación de servicios médicos ni por cualquier aspecto operativo, técnico o de calidad en la atención que brinda TOP ASSIST.
- 3. Integración del Acuerdo:** Los presentes Términos, junto con el Aviso de Privacidad, constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y TOP ASSIST/Pluxee Asistencia en relación con el uso del Servicio, reemplazando cualquier comunicación o acuerdo previo.

Al hacer uso de los servicios de TOP ASSIST acepto que mis datos personales se recaben conforme a lo establecido en el presente Términos y Condiciones y Aviso de Privacidad, y en caso contrario lo comunicaré a PLUXEE PANAMÁ y TOP ASSIST en términos de lo señalado en estos Términos y Condiciones.

Si eres usuario de Pluxee Asistencia, tienes a disposición los siguientes canales de atención:

WhatsApp de Pluxee Asistencia: 6259-9720

Línea directa de Pluxee Asistencia: 839-2266

Te recordamos los canales de atención de Pluxee Panamá:

- ✖ WhatsApp Pluxee Panamá: 6202-2298
- ✖ Línea telefónica de Pluxee Panamá: 294-3100
- ✖ Correo de Pluxee Panamá: servicioalcliente.PA@pluxeegroup.com