

## CANALES

Para asegurarnos de que la PAI (Pulsera de Ayuda Inteligente) llegue a quienes realmente la necesitan y funcione como una herramienta de apoyo eficaz, hemos creado una estrategia multicanal que abarca desde la comunicación con clientes y familiares hasta la logística de entrega, soporte y posibles devoluciones. Nuestro objetivo es ser cercanos, transparentes y eficaces en cada interacción.

### - Canales de comunicación directa

Sabemos que muchas personas mayores no están familiarizadas con las nuevas tecnologías, por lo que ofrecemos varias vías de contacto adaptadas a diferentes perfiles:

Se puede llamar al teléfono gratuito de atención al cliente, estará disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00. Las personas que atienden este teléfono saben mucho sobre gerontología y tecnología del producto. Pueden ayudarte con cualquier duda que tengas sobre cómo usar algo, sobre problemas técnicos o sobre contrataciones.

Línea de emergencia 24/7: Su función es a través de la misma pulsera PAI, que se conecta a un centro de atención especializado que actúa en caso de alerta. También está disponible para consultas no urgentes de familiares o cuidadores.

Correo: Para los que prefieren la comunicación escrita, encontrarán un buzón postal para consultas, quejas o solicitudes de información.

Ofrecemos visitas presenciales programadas. Trabajamos con centros de mayores, residencias y asociaciones. Allí, damos charlas y mostramos cómo funciona el producto. También podemos enviar a un asesor a tu casa. El asesor te explica cómo usar la pulsera.

Redes sociales y página web: Dirigidas principalmente a familiares y cuidadores. En ellas publicamos tutoriales en vídeo, preguntas frecuentes y consejos sobre cuidado de mayores. La web incluye un chat en vivo atendido en horario laboral.

### - Proceso de compra y entrega

Queremos que recibir la PAI sea sencillo y seguro:

Puedes hacer un pedido de tres maneras diferentes. La primera forma es llamando por teléfono. La segunda forma es a través de la web. La tercera forma es en persona. Para hacer un pedido en persona, puedes ir a nuestros puntos de colaboración. Estos puntos de colaboración son farmacias, centros de salud asociados y tiendas de ortopedia.

Después de hacer un pedido, recibes un correo electrónico o una carta con todos los detalles y un número para seguir el progreso. Además, alguien te llama dentro de las veinticuatro horas para asegurarse de que todo esté correcto y para resolver cualquier duda que tengas sobre el pedido.

Entrega a domicilio: El envío se realiza mediante mensajería con firma en destino para garantizar la recepción. El paquete incluye:

La pulsera PAI ya configurada y cargada.

Un manual de uso impreso en letra grande y con imágenes claras.

Una guía rápida para el familiar o cuidador.

Un cable de carga y base adaptada.

Entrega en punto colaborador: Para quienes prefieren recogerlo personalmente, pueden acudir a uno de nuestros puntos aliados, donde se les hará una breve demostración de uso.

#### **- Instalación y activación**

La PAI está diseñada para ser activada de forma sencilla:

Al recibirla, solo hay que pulsar el botón central para encenderla.

Incluye una tarjeta con un número de teléfono para llamar y completar la activación del servicio de emergencias. Este paso también puede realizarse con ayuda de un familiar o en el momento de la compra presencial.

Ofrecemos un vídeo tutorial accesible desde la web o mediante un código QR incluido en el manual.

#### **- Soporte postventa y mantenimiento**

Nuestro compromiso no termina con la entrega:

Durante treinta días, el usuario puede usar la pulsera como siempre. Si después de este tiempo no está contento, puede devolverla sin tener que pagar nada y se le devolverá todo el dinero.

Garantía de 2 años: Cubre defectos de fabricación y mal funcionamiento. En caso de avería, se envía una unidad de sustitución en 48 horas y se recoge la estropeada para su reparación o sustitución.

Renovación de batería: La batería tiene una duración aproximada de 3 años. Ofrecemos un servicio de sustitución en domicilio por un coste reducido, previo aviso telefónico.

Actualizaciones de software: Se realizan de forma automática y gratuita a través de la base de carga, sin que el usuario deba hacer nada.

#### **- Gestión de devoluciones y bajas**

Hemos querido que este proceso sea lo más humano y fácil posible:

Devoluciones durante el período de prueba: Basta con llamar al teléfono de atención y solicitar la recogida a domicilio. No es necesario dar explicaciones.

Para cancelar el servicio después del período de prueba, el usuario debe darnos 15 días de antelación. No habrá ningún cargo extra por cancelar.

Baja por fallecimiento: En ese caso, la familia puede contactar con nosotros para dar de baja el servicio y, si lo desea, devolver el dispositivo para su reciclaje responsable. Ofrecemos soporte emocional y facilitamos los trámites con sensibilidad.

#### **- Comunicación periódica con familiares y cuidadores**

La comunicación periódica con los familiares y los cuidadores es muy importante. Esto ayudará a mantener a todos informados sobre lo que sucede.

Se debe hablar con los familiares y los cuidadores con regularidad. De esta manera, podrán saber qué pasa y podrán ayudar cuando sea necesario.

La comunicación periódica es beneficiosa para todos. Los familiares y los cuidadores pueden ofrecer apoyo y ayudar a tomar decisiones cuando sea necesario.

Es importante que la comunicación sea clara y honesta. De esta manera, todos podrán entender lo que sucede y podrán ayudar de la mejor manera posible.

La comunicación periódica con los familiares y los cuidadores es fundamental para brindar el mejor cuidado posible.

Para tranquilidad de las familias, establecemos:

Informes mensuales de actividad: Se envían por correo electrónico o postal (a elección) con un resumen del uso de la pulsera, siempre respetando la privacidad del usuario.

Alertas configurables: Los familiares pueden recibir notificaciones en caso de emergencia, caída detectada o anomalía en los signos vitales, previa autorización del usuario.

Talleres y reuniones informativas se llevan a cabo cada trimestre. Estos eventos son organizados en colaboración con centros de mayores. El objetivo es resolver las dudas de las personas y recibir comentarios sobre cómo podemos mejorar.

Con esta estructura de canales, buscamos no solo vender un producto, sino crear una red de apoyo continua, cercana y fiable, que refleje nuestro compromiso con el bienestar y la dignidad de las personas mayores que viven solas.