

## **RELACIONES CON CLIENTES**

Para asegurarnos de que la Pulsera de Ayuda Inteligente, que es la PAI, sea algo que todas las personas puedan utilizar y que esté cerca de ellas, hemos creado formas de comunicación y de apoyo que se adaptan a lo que realmente necesitan las personas mayores y sus familias.

Comunicación directa y accesible

Atención telefónica personalizada:

Tenemos una línea gratuita que está abierta de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.

Nuestro personal está formado y puede ayudarte con cualquier duda que tengas sobre técnicas, uso o contratación.

Soporte 24/7 integrado en la pulsera: En caso de emergencia, la PAI conecta directamente con un centro de atención especializado. También disponible para consultas de familiares.

Puntos de contacto presenciales:

Se pueden dar charlas y demostraciones en centros de mayores, residencias y asociaciones.

También es posible visitar a las personas en su propio domicilio para explicar cómo funciona todo.

Tenemos una página web y estamos en las redes sociales para ayudar a las familias. Allí, pueden encontrar tutoriales y preguntas frecuentes que pueden serles útiles. Además, tenemos un chat en vivo donde pueden hablar con nosotros en cualquier momento para obtener ayuda.

Compra, entrega y activación sencillas

Pedido por teléfono, web o en puntos colaboradores (farmacias, ortopédicas).

Entrega a domicilio con mensajería certificada, incluyendo pulsera configurada, manual en letra grande, guía familiar y cargador.

Activación inmediata con un botón. Incluye apoyo telefónico para completar la vinculación con emergencias.

Soporte postventa cercano

Prueba de 30 días con devolución gratuita si no está satisfecho.

Garantía de 2 años con sustitución en 48 horas en caso de avería.

Sustitución de batería a domicilio tras aproximadamente 3 años de uso.

Actualizaciones automáticas y gratuitas vía base de carga.

## Atención a familiares y seguimiento

Informes mensuales de actividad (por correo o postal), respetando siempre la privacidad.

Puedes configurar alertas para que tus familiares reciban notificaciones en caso de emergencia o cuando ocurra algo inusual, siempre y cuando tú les des permiso antes.

Organizamos talleres cada tres meses con centros para que nos den sugerencias y mejorar el servicio que ofrecemos. Esto nos ayuda a entender mejor lo que necesitan y a hacer cambios para que el servicio sea mejor. Los talleres trimestrales son una oportunidad para escuchar las sugerencias y trabajar juntos para mejorar el servicio.

Nuestro objetivo no es solo vender un dispositivo, sino acompañar, proteger y dar tranquilidad a quienes usan la PAI y a quienes cuidan de ellos.