

## **Términos y Condiciones del Servicio Pluxee Asistencia**

Los servicios proporcionados por Pluxee Asistencia, ofrecidos a través de TOP ASSIST 24 y disponibles mediante la solicitud en Whatsapp o llamada, están regulados conforme a las leyes aplicables de la República de Panamá. TOP ASSIST 24, en adelante "TOP ASSIST", se compromete a garantizar la confidencialidad, protección e integridad de los datos suministrados por los usuarios, dichos datos pueden ser compartidos con terceros externos. Al aceptar estos Términos y Condiciones, usted manifiesta haber leído, entendido y aceptado las disposiciones que se detallan a continuación.

### **1. Descripción del Servicio**

Pluxee Asistencia es un servicio de asistencia y atención personalizada disponible 24/7 que incluye acceso a expertos en áreas como telemedicina, psicología, nutrición, pediatría, entre otras, con acceso a pruebas/laboratorios determinados. Este servicio tiene un costo mensual que varía según el plan seleccionado al momento de la suscripción y de acuerdo con las condiciones específicas pactadas.

### **2. Aceptación de los Términos y Condiciones**

Estos Términos y Condiciones regulan el uso del servicio Pluxee Asistencia (en adelante, el "Servicio"). Al utilizar los servicios que presta TOP ASSIST, automáticamente aceptas y te sometes a los términos y condiciones de Pluxee Asistencia, que:

- Autoriza el tratamiento de sus datos personales conforme al **Aviso de privacidad para usuarios de Pluxee Asistencia**.
- Reconoce y acepta el cobro mensual correspondiente al plan seleccionado.

El uso del Servicio implica la aceptación íntegra de estos Términos y Condiciones.

### **3. Detalles del Cobro y Notificaciones**

- El monto correspondiente al plan contratado será debitado automáticamente cada mes a su Pluxee Digital.
- Se enviará un aviso previo de cobro a través de correo electrónico, especificando el importe y la fecha de ejecución.

### **4. Cancelación del Servicio**

El usuario podrá cancelar el Servicio en cualquier momento sin penalidad siempre y

cuando no haya hecho uso del mismo o no haya aceptado los Términos y Condiciones. La solicitud deberá realizarse mediante:

- **WhatsApp:** 6259-9720
- **Línea directa:** 8392-2266

La cancelación será efectiva al finalizar el ciclo de facturación vigente.

## **5. Modificaciones del Servicio**

Pluxee se reserva el derecho de actualizar estos Términos y Condiciones o las características del Servicio Pluxee Asistencia. En caso de cambios sustanciales, se notificará al usuario a través de los canales disponibles. El usuario tendrá la opción de aceptar los nuevos términos o cancelar el Servicio.

## **6. Responsabilidad del Usuario**

- El usuario es responsable de la veracidad y actualización de los datos proporcionados al momento de la suscripción.
- Deberá revisar periódicamente los Términos y Condiciones para mantenerse informado sobre posibles cambios.

## **7. Aviso de Privacidad para usuarios de Pluxee Asistencia**

**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 proporcionas 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 Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

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.
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 utilizaran 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 enviando tu solicitud a la dirección de correo electrónico [privacy.pa@pluxeegroup.com](mailto:privacy.pa@pluxeegroup.com) al **WhatsApp**: 6259-9720 o **línea directa**: 8392-2266.

**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 teleconsultas, 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 <https://consultas.easymd.app/> o <https://www.turecetaweb.com/> u otras, 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 complexión.
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.

**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.

**8. Ley Aplicable y Jurisdicción**

Los presentes Términos y Condiciones se regirán y ejecutarán conforme a las leyes de la República de Panamá.

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.

### **Aceptación de los Términos y Condiciones**

Al hacer clic en el botón “Acepto”, el usuario confirma que ha leído, entendido y aceptado las condiciones aquí establecidas.

- Para cualquier consulta, puede comunicarse con Pluxee Asistencia a través de los canales oficiales habilitados. **WhatsApp:** 6259-9720 o **Línea directa:** 8392-2266.

En el caso de que se produzcan cambios a esta declaración, lo comunicaremos a través de la siguiente página de internet: <https://www.sodexo.pa/politicas-de-privacidad/> , <https://www.sodexo.pa/proteccion-de-datos/>.

Por lo anterior, te sugerimos visitar periódicamente esta declaración de privacidad para estar enterado/a de cualquier actualización.

*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** y **TOP ASSIST** en términos de lo señalado en estos Términos y Condiciones.*