

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI TELEOPIEKI SIDLY Z WYKORZYSTANIEM OPASEK SIDLY DOSTARCZANYCH PRZEZ SIDLY SP. Z.O.O.

Niniejszy Regulamin Korzystania z Usługi Teleopieki SiDLY One I określa zasady, zakres i warunki korzystania przez Usługobiorców z usługi oferowanej przez spółkę pod firmą SiDLY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chmielnej 2/31,00-020 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 519219, NIP: 7010435677, REGON: 147363415, o kapitale zakładowym 27.100 zł (słownie: dwadzieścia siedem tysięcy sto złotych), zwaną dalej USŁUGODAWCĄ.

DEFINICJE:

PODOPIECZNY – osoba wskazana przez Usługobiorcę, której dane zostały przekazane Usługodawcy na Karcie przez Usługobiorcę. Podopieczny jest fizycznym użytkownikiem Opaski, która została wykupiona i opłacona przez Usługobiorcę dla tej osoby wraz z usługą Teleopieki SiDLY One.

USŁUGODAWCA - podmiot, z którym Usługobiorca zawarł umowę o świadczenie Usługi.

USŁUGOBIORCA – podmiot, z którym Usługodawca zawarł umowę o świadczenie Usługi.

USŁUGA, TELEOPIEKA SIDLY CARE – rodzaj usługi teleopieki opisana w niniejszym regulaminie w § 2.

KARTA – karta informacyjna podopiecznego przekazywana przez Usługobiorcę celem objęcia Usługą Podopiecznego.

OPASKA – urządzenie w formie opaski na nadgarstek dostarczone przez Usługodawcę Usługobiorcy dla Podopiecznego w celu świadczenia Usługi,

WYKONAWCA– podmiot realizujący usługę Teleopieki SiDLY Care na zlecenie Usługodawcy.

INSTRUKCJA OBSŁUGI – instrukcja korzystania z Opaski, dostępna w wersji elektronicznej na stronie producenta pod adresem: www.sidly-care.eu oraz na każde mailowe żądanie Usługobiorcy lub Podopiecznego. W celu uzyskania drogą elektroniczną Instrukcji Obsługi należy napisać wiadomość na adres: helpdesk@sidly.org

OPIEKUN – osoba fizyczna wskazana przez Usługobiorcę w Karcie jako osoba upoważniona w przypadku zagrożenia życia i zdrowia Podopiecznego

§1

1. Usługobiorca oświadcza, że przystępując do programu Teleopieki wyraża zgodę na świadczenie usług całodobowej Teleopieki SiDLY CARE, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Usługobiorca jest zobowiązany przedstawić warunki świadczenia Usług przez Usługodawcę osobom, które będą objęte Usługą, w tym Opiekunom i Podopiecznym.
2. Usługobiorca wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, o których mowa w ust. 4-5 niniejszego Regulaminu, przekazanych Usługodawcy na potrzeby realizacji Usługi objętej umową i Regulaminem.
3. W czasie obowiązywania Usługi Usługobiorca jest zobowiązany zapewnić, aby Podopieczny nosił Opaskę z przyciskiem alarmowym i będzie odbierał połączenia przychodzące od Wykonawcy, oraz korzystać z urządzenia w sposób zgodny z Instrukcją Obsługi dostępną na stronie www.sidly-care.eu, oraz niniejszym Regulaminem.
4. Usługobiorca zobowiązuje się do przekazania Usługodawcy informacji niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usługi, w tym w szczególności danych dotyczących Podopiecznych, którzy mają zostać objęci Usługą, w tym:
 - a. imię i nazwisko,
 - b. numer PESEL,
 - c. adres świadczenia usługi,
 - d. telefon kontaktowy, adres e-mail,
 - e. informacji o stanie zdrowia, przyjmowanych lekach, nałogach

- f. dane Opiekuna wraz z jej numerem telefonu i adresem e-mail, opis nieruchomości/lokalu mieszkalnego Podopiecznego wraz z dojazdem do niej, informacje dotyczące najbliższej jednostki/stacji pogotowia ratunkowego, podstawowe informacje o stanie zdrowia niezbędne do świadczenia Usług, które Usługobiorca zamieści w Karcie przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.
5. W trakcie świadczenia usługi Usługodawca i Wykonawca będą dokonywać aktualizacji informacji zawartych w Karcie.
6. Mając na względzie łatwą i sprawną obsługę w zakresie włączenia podopiecznych do realizowanych wspólnie ze Spółką SIDLY Państwa projektów w zakresie teleopieki, utworzyliśmy adres mailowy: teleopieka@sidly.org na jaki prosimy o przysyłanie skanów kart nowych podopiecznych oraz w przypadku obecnych podopiecznych informacji dotyczących zmian w karcie takich jak: zmiana miejsca zamieszkania podopiecznego, leki czy choroby. Karty powinny być zahaslowane, a hasło przesłane SMS na numer 887772391.
7. Pliki z kartami powinny zawierać w nazwie numer IMEI, imię i pierwszą literę nazwiska, a temat wiadomości informacje czy jest to Zgłoszenie czy Rezygnacja.
8. Prosimy, aby oryginały kart były wysyłane listem poleconym lub pocztą kurierską na adres: SIDLY Sp.z o.o. ul.Kasprowicza 47, 01-836 Warszawa. Równoległe prosimy o wysłanie informacji o wysyłce kart (z zaszyfrowaną listą zawierającą imię i nazwisko podopiecznego oraz IMEI urzędnika) na adres email: teleopieka@sidly.org
9. Wprowadzenie kart podopiecznych oraz aktywacja usługi nastąpi do 3 dni roboczych liczonych od kolejnego dnia od momentu przekazania prawidłowo wypełnionych kart dla projektu do 30 użytkowników oraz 7dni roboczych dla projektów do 100 użytkowników, powyżej 100 wprowadzenie kart ustalone indywidualnie.

§ 2

W ramach Teleopieki, Usługodawca zapewnia Podopiecznemu całodobowy dyżur Ratownika Wykonawcy, którego zadaniem będzie utrzymywanie kontaktu telefonicznego z Podopiecznym, w następujący sposób:

- a. przyjmowanie zgłoszeń od Podopiecznych przychodzących na numer linii SOS, na skutek wywołania przez nich alarmu SOS znajdującego się na Opasce,
- b. przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych od Podopiecznych przychodzących na numer linii SOS,
- c. przyjmowanie zgłoszeń w formie wiadomości tekstowych zawierających typ zgłoszenia (SOS) oraz lokalizację Podopiecznego,
- d. ustalenie przyczyny użycia przycisku oraz niezwłoczne podejmowanie skutecznych interwencji, adekwatnych do sytuacji np. nawiązywanie kontaktu z Podopiecznym, powiadomienie upoważnionych osób wskazanych z listy kontaktu, a w razie konieczności powiadomienie odpowiednich służb ratunkowych: Pogotowia Ratunkowego, Policji, Straży Miejskiej celem udzielenia pomocy lub wsparcia
- e. w miarę możliwości telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji, od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób lub służb,
- f. w miarę możliwości telefoniczne udzielanie wsparcia psychicznego Podopiecznemu, który uruchomił alarm, aż do przybycia wezwanych osób lub służb,
- g. udzielanie odpowiedzi na zgłaszane zapytania i uwagi oraz wsparcie techniczne dla podopiecznych.
- h. Możliwość zamówienia e-recepty na warunkach określonych w załączniku do niniejszego regulaminu („informacja dla gmin i samorządów w sprawie aktywacji e-recepty.”)

§ 4

Odpowiedzialność Stron: usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Podopiecznego w trakcie wykonywania Umowy, jeżeli szkoda powstała lub jest wynikiem

1. działania siły wyższej (np. powódź, pożar),
2. działania operatora telekomunikacyjnego, a w szczególności braku zasięgu sieci telekomunikacyjnej (na przykład w budynkach lub w ciasnych ulicach centrum miast, a także przy warunkach pogodowych z grubą warstwą chmur), przeciążenia lub awarii sieci, chwilowego braku dostępności usługi GSM ze strony operatora telekomunikacyjnego,
3. wszelkich okoliczności leżących poza kontrolą Usługodawcy lub osób trzecich przy których pomocy Usługodawca wykonuje usługę,
4. stanu zdrowia Podopiecznego, który nie mógł zostać ustalony na podstawie informacji uzyskiwanych w ramach usługi,
5. nieprzestrzegania przez Podopiecznego Instrukcji Używania oraz innych informacji dotyczących sposobu korzystania z Urządzenia,
6. braku rejestracji pracy sygnału SOS przez Urządzenie w przypadku awarii urządzenia i/lub braku ładowania Urządzenia przez Podopiecznego i/lub samodzielnego wyłączenia przez Podopiecznego Urządzenia w korzystaniu z Urządzenia przez osobę inną niż Podopieczny zawierający Umowę,
7. niestosowania się przez Podopiecznego do zaleceń konsultanta Telecentrum
8. nie stosowania się przez osobę będącą na miejscu zdarzenia do zaleceń konsultanta Telecentrum

§ 5

1. Wykonywane w ramach świadczonej Usługi połączenia przychodzące i wychodzące będą nagrywane oraz przechowywane przez okres 3 (trzech) miesięcy przez Wykonawcę. Nagrania te mogą zostać wykorzystane w przypadkach przewidzianych prawem. Po upływie okresu przechowywania, o którym mowa powyżej nagrania podlegają zniszczeniu, chyba że uzasadniona przyczyna ich wykorzystania powstała przed upływem tego okresu. W takim przypadku nagrania powinny być przechowywane do czasu ustania uzasadnionej przyczyny.
2. W celu otrzymania wsparcia technicznego oraz w przypadku pytań, uwag, reklamacji, skarg i wniosków dotyczących świadczonej usługi Podopieczny będzie kontaktował się pod numerem telefonu 887 772 391
3. W uzasadnionych sytuacjach zamawiający może zmienić Podopiecznego, z trzydniowym okresem wypowiedzenia, w takich sytuacjach podopieczny zobowiązany jest zwrócić opaskę zamawiającym w terminie 3 dni.

§ 6

1. Usługodawca informuje, że nie świadczy usług transferu danych z Opaski, a jedynie w nich pośredniczy. Usługodawca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności względem Usługobiorcy, Podopiecznego jak i innych podmiotów trzecich z tytułu nieprawidłowego realizowania transferu danych przez dostawcę tych usług, w tym m.in. z tytułu zasięgu lub przerwania połączenia. Wszelkie roszczenia wynikające z usług transferu danych Usługobiorca oraz Użytkownik kierują do dostawcy usług transferu danych. Usługobiorca nie jest uprawniony do zakupu samego transferu danych, tj. bez Opaski.
2. W ramach Usługi Telepieka SiDLY Care naliczanej z tego tytułu Opłaty Abonamentowej, Usługobiorca otrzymuje w każdym miesiącu Pakiet transferu danych z Opaski (potrzebny do prawidłowego świadczenia usługi) w postaci: dla Opaski SiDLY: 80 minut połączeń głosowych, sms bez limitu oraz transfer komórkowy.

§ 7

1. Usługobiorca zobowiązany jest do:
 - a. przestrzegania Regulaminu i obowiązujących przepisów prawa podczas korzystania z Usługi, w tym do poszanowania dóbr osobistych i praw własności intelektualnej Usługodawcy, innych użytkowników Usługi oraz osób trzecich,
 - b. powstrzymywania się od dostarczania treści o charakterze bezprawnym,

- c. powstrzymywania się od działań mogących zakłócić funkcjonowanie Usługi teleopieki,
 - d. powstrzymywania się od czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Usługobiorcy,
 - e. przekazywania danych zgodnych ze stanem faktycznym,
 - f. zapoznania Podopiecznych z treścią niniejszego Regulaminu oraz zobowiązania ich do jego przestrzegania;
 - g. pozyskania wszelkich niezbędnych zgód na przetwarzanie danych osobowych Podopiecznych i Opiekunów wskazanych w niniejszym Regulaminie, w tym w szczególności w §1 ust. 4 niniejszego Regulaminu i powierzenia tych danych Usługobiorcy do przetwarzania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Usługodawca zobowiązany jest świadczyć Usługę z należytą starannością.
 3. Usługobiorca wskazuje, że do poprawnego świadczenia Usługi obligatoryjne jest prawidłowe tj. zgodne z Instrukcją Obsługi, użytkowanie Opaski oraz zasięg sieci GSM 2G sieci telefonii komórkowej Plus i/lub Orange i/lub Play.
 4. Usługobiorca zwalnia Usługodawcę ze wszelkiej odpowiedzialności wynikającej z nieprawidłowego korzystania z Opaski przez Podopiecznego oraz braku zasięgu sieci GSM, a także działań podjętych przez Służby Ratunkowe lub Opiekunów poinformowanych przez Usługobiorcę i/lub Wykonawcę.

§ 8

1. W przypadku opóźnienia w płatnościach Opłaty za Usługę, Usługodawca może zawiesić świadczenie Usług począwszy od pierwszego dnia okresu, za który płatności nie uiszczono. Usługa zostanie uruchomiona ponownie w terminie 2 (dwóch) dni od momentu zaksięgowania zaległej płatności Opłaty Subskrypcyjnej na koncie Usługodawcy.
2. W przypadku przekroczenia pakietu transferu danych z Urządzenia, które zostało zakupione u Usługodawcy, Usługodawcy przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia Usługi Teleopieki SiDLY Care do końca danego okresu rozliczeniowego.
3. W przypadku korzystania z Urządzenia poza terytorium kraju na jaki została wykupiona Usługa i naliczenia kosztu rzeczywiście wykorzystanego transferu w kwocie przekraczającej wartość opłaty abonamentowej, którą zakupił Usługobiorca, Usługodawcy przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia Usługi do końca danego okresu rozliczeniowego. W przypadku opóźnienia w płatności Opłaty Dodatkowej, Usługodawca zawiesi świadczenie Usług począwszy od pierwszego dnia opóźnienia.
4. Zawieszenie świadczenia wykonywania Usług może zostać dokonane przez Usługodawcę również na pozostałych zasadach wskazanych w Regulaminie.

§ 9

1. Reklamacje dotyczące świadczenia Usług należy zgłaszać na adres e-mail: helpdesk@sidly.eu lub pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny: SiDLY Sp. z o.o., ul. Kasprowicza 47, 01-836 Warszawa;
2. Na stronie serwisu pod adresem www.sidly-care.eu znajduje się formularz reklamacji, za pomocą którego można złożyć reklamację.
3. Zaleca się podanie w reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości oraz danych kontaktowych a także numeru IMEI urządzenia – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.

§ 10

1. Usługodawca oświadcza, że przetwarza dane osobowe, w tym danie o stanie zdrowia oraz nałogach w celu udzielania świadczeń Teleopieki.
2. W związku z powyższym, Usługodawca oświadcza, że zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych z Usługobiorcą zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000), Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.