

Regulamin świadczenia usługi TELEOPIEKA

wraz z załącznikami:

Załącznik 1. Wzór oświadczenia o odstąpieniu

Załącznik 2. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych (klauzula RODO)

Załącznik 3. Treści zgód i oświadczeń

Załącznik 4. Wzór dokumentu „Lista osób do kontaktu”

Wersja dokumentów z dnia 18.09.2024

Regulamin świadczenia usługi TELEOPIEKA

z dnia 18.09.2024

Spis treści

§1. Informacje wstępne	3
§2. Słownik	3
§3. Rodzaje świadczonych usług	5
§4. Dostawa urządzeń. Interoperacyjność i kompatybilność	6
§5. Sposób świadczenia Teleopieki	8
§6. Sposób świadczenia telekonsultacji lekarskich	10
§7. Dodatkowe usługi zdrowotne w Miejscu instalacji.....	12
§8. Zawarcie Umowy i czas jej trwania.....	13
§9. Sposób rozwiązania Umowy.....	15
§10. Odstąpienie od umowy	16
§11. Warunki techniczne świadczenia usług	17
§12. Obowiązki Podopiecznego	18
§12.1. Obowiązki po wzbudzeniu alarmu S.O.S.	18
§12.2. Zmiana Miejsca instalacji. Zmiana użytkownika urządzenia	19
§12.3. Dbłość o stan urządzeń	19
§12.4. Aktualizowanie informacji.....	20
§13. Obowiązki wykonawcy.....	20
§14. Zasady realizowania interwencji	20
§15. Ograniczenie ciągłości usług	22
§16. Odpowiedzialność	23
§17. Reklamacje	24
§18. Rozstrzygnięcie sporów.....	24
§19. Informacje o bezpieczeństwie technicznym usług	25
§20. Dane osobowe	25
§21. Postanowienia końcowe	25

§1. Informacje wstępne

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usługi „Teleopieka” oraz warunki, formę i tryb zawierania oraz rozwiązywania Umów pomiędzy beneficjentem usługi (dalej jako „Podopieczny”), a podmiotem wykonującym usługę Teleopieki (dalej jako „Wykonawca”). Przedmiotem Regulaminu jest także sposób świadczenia usługi Teleopieka wraz z usługami dodatkowymi, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Wykonawcą usługi „Teleopieka” jest MDT Medical spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Białymstoku, ul. Żurawia 71/1.43, 15-540 Białystok, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000464120, REGON: 200786359.
3. Wykonawca jest podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Podlaskiego (nr księgi 000000182100).
4. Teleopieka jest usługą świadczona na odległość drogą elektroniczną i ma charakter:
 - a) opieki medycznej służącej profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia;
 - b) opieki nad osobami niepełnosprawnymi, przewlekle chorymi lub osobami w podeszłym wieku.
5. Umowa może być zawierana i wykonywana przez przedstawiciela Podopiecznego, jednak świadczenie główne (usługa Teleopieka oraz dodatkowe usługi zdrowotne) przysługują wyłącznie osobom wskazanym w Umowie jako Podopieczny/Pacjent.
6. Przedstawiciel zawierający Umowę na rzecz Podopiecznego zobowiązany jest:
 - a) uzyskać od Podopiecznego akceptację postanowień niniejszego regulaminu przez rozpoczęciem świadczenia usługi;
 - b) udzielić ewentualnej pomocy Podopiecznemu w wypełnianiu „Listy osób do kontaktu” przez rozpoczęciem świadczenia usługi;
 - c) zapewnić możliwość instalacji urządzeń w lokalu, w którym przebywa Podopieczny (tzw. Miejsce instalacji).

§2. Słownik

Pojęcia zastosowane w niniejszym Regulaminie należy rozumieć zgodnie z ich definicjami podanymi poniżej.

Ankieta Medyczna – ankieta wypełniana przez Podopiecznego obejmująca wywiad dotyczący stanu zdrowia, stosowanego leczenia oraz zaleceń profilaktycznych.

Centrum Teleopieki (CT24/7) – jednostka organizacyjna Wykonawcy monitorująca sygnały wywołane przez Urządzenia i realizująca Interwencje.

Czynności przygotowawcze – czynności wykonywane po zawarciu Umowy niezbędne do rozpoczęcia monitorowania: wysyłka urządzenia, jego montaż i testy poprawnego działania, instruktaż, wypełnienie Ankiety Medycznej. Testy przeprowadzane są przy współpracy Wykonawcy i Podopiecznego i są bezpłatne. Ewentualną odpłatność i formę wykonania innych czynności przygotowawczych (np. montaż samodzielny, instruktaż zdalny) określa Umowa.

Dostawa urządzeń – wynajmem lub sprzedaż urządzeń służących do realizacji usługi Teleopieki.

Główny Numer Telefonu – numer telefonu stacjonarnego (lub komórkowego znajdującego na stałe w Miejscu Instalacji, który służy do nawiązywania kontaktu z Podopiecznym lub osobami przebywającymi w Miejscu Instalacji w celu wykonania Umowy.

Interwencja – czynności podejmowane przez CT24/7 jako następstwo odebrania sygnału alarmowego z Urządzeń używanych przez Podopiecznego, w szczególności polegające na analizie sytuacji Podopiecznego, ustaleniu charakteru sytuacji alarmowej (Rodzaju Alarmu) oraz zdalnemu wezwaniu służb ratowniczych, rodziny lub innych osób wymienionych na „Liście osób do kontaktu”.

Lista osób do kontaktu – informacja przekazywana Wykonawcy przez Podopiecznego (lub Nabywcę w imieniu Podopiecznego) po zawarciu umowy, jednak przed rozpoczęciem monitorowania, o osobach bliskich Podopiecznemu (rodzinie, sąsiadach itd.) za ich wiedzą i zgodą, które mogą podjąć się uczestnictwa w Interwencji na zasadzie dobrowolności.

Miejsce instalacji – stałe miejsce pobytu Podopiecznego (adres) określone w Umowie, w którym instalowane będą urządzenia pomiarowe służące do Teleopieki (np. czujniki) lub w którym wykorzystywane będą urządzenia ubieralne (np. opaski na rękę). Miejscem instalacji może być obszar Rzeczypospolitej Polskiej, chyba że strony umówią się inaczej.

Nabywca – osoba zawierająca Umowę o świadczenie usługi „Teleopieka” Nabywcą może być Podopieczny (także reprezentowany przez przedstawiciela) lub osoba zawierająca umowę we własnym imieniu na rzecz Podopiecznego, z zastrzeżeniem, że każdej sytuacji tytuł do samej usługi, w tym do użytkowania Urządzenia, posiada jedynie Podopieczny wskazany w Umowie, a zgody na Interwencję służb wyraża sam Podopieczny.

Pacjent – Podopieczny lub inna osoba posiadająca na mocy Umowy prawo do usług dodatkowych o charakterze medycznym, np. telekonsultacji lekarskiej.

Podopieczny – osoba fizyczna będąca stroną Umowy o usługę Teleopieki zawartej na podstawie niniejszego Regulaminu. Podopieczny w wykonywaniu Umowy może być reprezentowany przez przedstawiciela, jednakże usługi „Teleopieka” przysługują osobiście Podopiecznemu (chyba że umowa wyraźnie rozszerza zakres osób upoważnionych do świadczeń).

Rozpoczęcie monitorowania – ustalony pomiędzy Podopiecznym (Nabywcą) a Wykonawcą moment rozpoczęcia świadczenia usługi „Teleopieka”, następujący po zawarciu Umowy i wykonaniu Czynności Przygotowawczych.

Regulamin – niniejszy dokument, stanowiący „regulamin”, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2019 r., poz. 123).

Rodzaj Alarmu – jedna z kategorii alarmów wymieniona w par 5 ust 5 oraz ust 8, której zostaje przyporządkowana każda sytuacja alarmowa.

System wsparcia środowiskowego – osoby lub instytucje, które mogą udzielić pomocy Podopiecznemu na prośbę CT24./7 w sytuacji, gdy interwencja służb ratowniczych będzie nieadekwatnym do sytuacji środkiem pomocy. Osoby stanowiące system wsparcia powinny wyrazić zgodę na umieszczenie swoich danych w „Liście osób do kontaktu”. Wykonawca ma prawo odmówić zawarcia Umowy (lub zawiesić jej wykonywanie na zasadach określonych w Regulaminie) w odniesieniu do Podopiecznych, którzy takiego wsparcia nie posiadają, z uwagi na brak możliwości udzielania pomocy w większości sytuacji alarmowych.

Teleopieka – usługa określona w §3 Regulaminu, świadczona przy zastosowaniu urządzeń określonych w §4 Regulaminu, świadczona na podstawie Umowy.

Umowa – umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Nabywcą na podstawie niniejszego Regulaminu. W Umowie wymienione są m.in. dane beneficjenta usługi (Podopiecznego), rodzaj sprzętu i charakter monitorowanych sygnałów, Czynności Przygotowawcze i dodatkowe, czas obowiązywania i oraz cena za jej wykonanie z uwzględnieniem ewentualnego wynajmu Urządzeń, a także terminy płatności.

Urządzenia – urządzenia służące do realizacji usługi Teleopieka.

Wykonawca – MDT Medical Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Białymstoku, ul. Żurawia 71/1.43, 15-540 Białystok, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000464120, NIP 8461661353, REGON: 200786359, kapitał zakładowy w wysokości 200 000 zł.

§3. Rodzaje świadczonych usług

1. Na usługę Teleopieka składa się:
 - a) monitorowanie sygnałów pochodzących z urządzeń określonych w §3 ust 4 używanych przez Podopiecznego, przy czym rodzaj urządzenia oraz rodzaj sygnałów podlegających monitorowaniu określa Umowa;
 - b) analiza sytuacji Podopiecznego dokonywana przez CT24/7 po otrzymaniu sygnału alarmowego podlegającego monitorowaniu;
 - c) organizowanie Interwencji.
2. Integralną częścią Teleopieki jest dostawa urządzenia (urządzeń) na zasadach określonych w §4.
3. W zakres Teleopieki mogą wchodzić także, o ile tak stanowi Umowa:
 - a) instalacja urządzeń i instruktaż w miejscu zamieszkania podopiecznego;
 - b) telekonsultacja lekarska;
 - c) inne usługi zdrowotne świadczone w Miejscu instalacji lub zdalnie.
4. Do świadczenia usługi Teleopieka następujące rodzaje urządzeń:
 - a) **urządzenia ubieralne teleopieki** – urządzenia sygnalizujące zmiany w stanie, zachowaniu i miejsca pobytu Podopiecznego (czujnik ruchu, upadku, koordynaty GPS położenia Podopiecznego) i/lub umożliwiające Podopiecznemu wezwanie pomocy (przycisk alarmowy „SOS”), pozwalające na porozumiewanie się głosowe z CT24/7 w sytuacji alarmowej bez użycia telefonu;
 - b) **urządzenia telemedyczne** – urządzenia medyczne o potwierdzonej wartości diagnostycznej wykonujące pomiar parametrów niezbędnych do oceny stanu zdrowia Podopiecznego w ramach Monitorowania telemedycznego,
 - c) **czujniki** – detektory gazu, dymu, tlenku węgla, wysyłające sygnały niezależnie od obecności Podopiecznego w Miejscu instalacji, nieposiadające przycisku S.O.S oraz nieposiadające modułu komunikacji głosowej (niezbędna jest komunikacja alarmowa za pomocą połączenia telefonicznego);
 - d) **skrzynki na klucze** („mini-sejfy”), które są urządzeniami pozbawionymi możliwości monitorowania sygnałów oraz komunikacji głosowej; stanowią urządzenie pomocnicze (tzn. nabywane łącznie z urządzeniami monitorującymi wymienionym w punktach a-c) i zapewniają służbom ratunkowym możliwość dostępu do kluczy.
5. Wskazywanie przez urządzenia ubieralne (wymienione w p. 4a) parametrów takich jak puls, ciśnienie, saturacja krwi, ilość kroków itp. jest funkcją dodatkową tych urządzeń. Ich odczyt nie stanowi przedmiotu

Umowy (w szczególności odczyty nie wzbudzają alarmów w CT24/7). Ponadto ich odczyt nie powinien być przedmiotem oceny stanu zdrowia, chyba że strony umówiły się inaczej. Monitorowanie telemedyczne odbywa się jedynie za pomocą urządzeń wymienionych w punkcie 4b), które zapewniają odpowiednią wartość diagnostyczną odczytów. Zastosowanie urządzeń do monitorowania telemetrycznego możliwe jest po wcześniejszej ocenie zdrowia Podopiecznego dokonanej przez upoważnionego lekarza i w związku z zaleceniami medycznymi.

6. Teleopieka ma charakter opieki medycznej służącej profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia lub opieki nad osobami niepełnosprawnymi, przewlekle chorymi lub osobami w podeszłym wieku. Wykonawca może świadczyć usługi w celach innych niż wymienione w p. 7. (np. monitorowanie sytuacji pracowników w zawodach wysokiego ryzyka) jedynie po ustaleniu ich celu i zakresu - w drodze indywidualnych negocjacji prowadzonych przed zawarciem Umowy.
7. Poprzez zawarcie umowy Podopieczny wyraża zgodę na:
 - a) nawiązywanie przez Wykonawcę połączeń głosowych (na moduł telekomunikacyjny Urządzenia, na Główny Numer Telefonu
 - b) na numery osób podanych w dokumencie „Lista osób do kontaktu” – w celu zaaranżowania pomocy Podopiecznemu, w szczególności posługiwanie się imieniem i nazwiskiem Podopiecznego podczas kontaktu z tymi osobami
 - c) nagrywanie połączeń głosowych (z zastrzeżeniem, że konsultacje lekarskie nie są nagrywane).

§4. Dostawa urządzeń. Interoperacyjność i kompatybilność.

1. Wykonawca dostarcza Urządzenie zgodnie z wybranym przez Nabywcę wariantem oferty:
 - a) w formie wynajmu,
 - b) w formie sprzedaży.
2. Urządzenia, których funkcjonowanie opiera się na sygnale telefonii komórkowej, zostają wyposażone w karty SIM przez Wykonawcę.. Nie dopuszcza się użycia kart SIM dostarczonych przez inne podmioty. Jeżeli wyraźnie nie zaznaczono inaczej w ofercie, koszt kart SIM ponosi Wykonawca.
3. Urządzenia, których funkcjonowanie opiera się na przekazie sygnału przez łącza internetowe, mogą być przyłączane do sieci Internet, którą dysponuje Podopieczny wyłącznie za zgodą Wykonawcy. W takiej sytuacji Wykonawca nie odpowiada za skutki przerw w dostępie do sieci Internet.
4. Urządzenia dostarcza wyłącznie Wykonawca, z zastrzeżeniem ust 5.
5. Wykorzystanie Urządzeń sprzedanych przez inny podmiot (lub dostarczonych przez inny podmiot na dowolnej innej podstawie prawnej) możliwe jest jedynie za zgodą Wykonawcy
6. Urządzenia dostarczane są wyłącznie w celu realizacji usługi Teleopieka świadczonej przez Wykonawcę. Wykonawca nie gwarantuje technicznej możliwości użycia urządzenia w usłudze świadczonej przez inny podmiot zajmujący się usługami teleopieki.
7. W przypadku Urządzeń dostarczonych za zgodą Wykonawcy przez inny podmiot:
 - a) na Wykonawcy nie ciąży zobowiązania gwarancyjne oraz dotyczące serwisu technicznego;

- b) Wykonawca nie odpowiada za skutki niewłaściwego stanu technicznego (niewłaściwego działania);
 - c) Wykonawca nie odpowiada za skutki braku urządzenia w Miejscu Instalacji (np. oddanie do naprawy).
8. W każdym przypadku (także w odniesieniu do urządzeń dostarczonych przez inny podmiot oraz urządzeń zakupionych na własność) Podopieczny zobowiązany jest do dysponowania w Miejscu Instalacji urządzeniami wymielonymi w umowie przez cały czas określony w umowie i do wykorzystywania ich zgodnie z przeznaczeniem określonym w umowie.
9. W każdym przypadku (także w odniesieniu do urządzeń dostarczonych przez inny podmiot oraz urządzeń zakupionych na własność) obowiązują zasady odnoszące się do Urządzeń, o których mowa w innych miejscach Regulaminu:
- a) dotyczące dbałości o sprzęt i stosowaniu go zgodnie z zastosowaniem oraz w Miejscu Interwencji - wyłącznie przez osobę wymienioną w Umowie,
 - b) dotyczące konieczności stosowania się do instrukcji obsługi, w tym obowiązek ładowania baterii (obowiązek ładowania baterii nie dotyczy urządzeń tzw. nieładowalnych);
 - c) dotyczące konieczności zgłaszania Wykonawcy podejrzenia wadliwego działania Urządzenia oraz niezwłocznego informowania o stwierdzonych usterkach.
10. Wykonawca może warunkować zawarcie Umowy przewidującej najem Urządzenia wpłatą kaucji w wysokości określonej w ofercie. Wysokość kaucji i termin jej wpłaty zostają potwierdzone w Umowie.
11. Kaucja jest wpłacana tytułem ewentualnych roszczeń dotyczących stanu oddawanego Urządzenia i/lub karty SIM, zatem nie może zostać wykorzystana do regulacji bieżących zobowiązań (rat abonamentowych).
12. Kaucja lub jej proporcjonalna część zostaje potrącona w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnego użycia sprzętu po jego oddaniu, w przypadku jego uszkodzenia, utraty lub zagubienia (dotyczy to także karty SIM).
13. W przypadku braku stwierdzanie okoliczności, o których mowa w p. 12 powyżej, Wykonawca zwraca kaucję w terminie 7 dni od podpisania przez Strony protokołu zwrotu Urządzenia.
14. W przypadku stwierdzenia okoliczności, o których mowa powyżej, Wykonawca wpisuje zastrzeżenie do protokołu zwrotu (dotyczy uszkodzeń widocznych na zewnątrz) lub po odbiorze informuje Podopiecznego w terminie do 7 dni o konieczności pokrycia szkód niewidocznych na zewnątrz, podając rodzaj uszkodzeń.
15. W trakcie realizacji Umowy Wykonawca zapewnia obsługę serwisową dostarczonego przez siebie Urządzenia (w tym naprawy gwarancyjne). Wykonawca na czas naprawy zapewnia urządzenie zastępcze tylko jeżeli tak stanowi Umowa. Sposób wysyłki urządzenia do naprawy oraz ewentualnego dostarczenia urządzenia zastępczego określa Umowa.
16. Nabywca zobowiązany jest uzgodnić z Wykonawcą termin wydania urządzeń przypadający w okresie do 14 dni po dacie zakończenia Umowy i protokolarnie oddać urządzenia Wykonawcy – o ile umowa przewiduje odbiór przez Wykonawcę. Wobec braku takiego postanowienia, Podopieczny

zobowiązany jest odesłać urządzenie na adres Wykonawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty zakończenia umowy. Koszt wysyłki ponosi Nabywca, o ile nie wskazano inaczej w Umowie.

17. W odniesieniu do urządzeń mocowanych na stałe do ścian (skrzynki na klucze czujniki), zarysowanie mają następujące zasady:
- Podopieczny wskazuje miejsce montażu w porozumieniu z instalatorem Wykonawcy z uwzględnieniem technicznych wymagań związanych ze specyfiką urządzenia
 - Podopieczny zobowiązany jest przed wskazaniem takiego miejsca upewnić się, czy ma on prawo montować urządzenia we wskazanym miejscu (dotyczy to w szczególności części wspólnych nieruchomości), a w razie potrzeby uzyskać zgodę właściciela nieruchomości, administracji budynku itp. na montaż urządzeń na ścianie nieruchomości;
 - Wykonawca nie jest zobowiązany do doprowadzenia miejsca montażu do stanu poprzedniego po demontażu urządzenia (np. inny odcień farby pod urządzeniem, otwory po kołkach montażowych) po demontażu urządzenia.

§5. Sposób świadczenia Teleopieki

- Teleopieka świadczona jest wyłącznie z wykorzystaniem Urządzeń wymienionych w Umowie.
- Sygnaly alarmowe wysyłane przez Urządzenia są monitorowane przez CT24/7 w trybie ciągłym (przez całą dobę i wszystkie dni w roku).
- Po otrzymaniu sygnału alarmowego S.O.S, zespół CT24/7 podejmuje próbę nawiązania kontaktu głosowego z Podopiecznym za pomocą modułów komunikacyjnych wbudowanych w urządzenie, z którego zgłoszono alarm, a w przypadku czujników oraz urządzeń telemedycznych – telefonicznie na numer telefonu Podopiecznego, a razie nienawiązania połączenia lub potrzeby dodatkowych informacji – na numery telefonów osób podane w *Liście osób do kontaktu*.
- Umowa może przewidywać, że połączenia głosowe pochodzące z Urządzeń:
 - są kierowane na numer telefonu członków rodziny podany przez Podopiecznego (postanowienie takie zwalnia CT24/7 z obowiązku kategoryzacji alarmu i wykonania Interwencji);
 - są kierowane na numer telefonu członków rodziny podany przez Podopiecznego, przy czym połączenie nieodebrane w uzgodnionym czasie są przekierowywane do CT24/7 (funkcja „Kolejność połączeń”). Procedura taka wiąże się z odpowiednim wydłużeniem czasu oczekiwania na połączenie Podopiecznego z CT24/7 i czasu podjęcia Interwencji.
- W przypadku uzyskania kontaktu słownego z Podopiecznym, CT24/7 w oparciu o uzyskane informacje (od Podopiecznego lub innej osoby przebywającej z nim) kwalifikuje sytuację jako:
 - Alarm Medyczny Pilny,
 - Alarm Medyczny Niepilny,
 - Alarm Socjalny Pilny,
 - Alarm Socjalny Niepilny
 - Alarm Automatyczny Medyczny – pochodzący z czujników telemonitorowania medycznego;
 - Alarm Automatyczny Bezpieczeństwa - pochodzący z czujników gazu, tlenku węgla lub o podobnym charakterze, nieposiadających modułu komunikacji głosowej;a także:
 - Alarm Techniczny (przeprowadzony w celach testowych);
 - Alarm Przypadkowy (potwierdzony przez Podopiecznego przypadkowy charakter Alarmu)

- 5.9. Alarm Informacyjny (alarm wzbudzony przyciskiem SOS wyłącznie w celu przekazania istotnej informacji za pomocą połączenia alarmowego)
6. Po otrzymaniu sygnału SOS, CT24/7 w przypadku braku kontaktu słownego z Podopiecznym (lub inną osobą przebywającą w mieszkaniu/domu Podopiecznego, która mogłaby podjąć komunikację przez moduł komunikacyjny lub telefon Podopiecznego), kwalifikuje sytuację jako Alarm Głuchy i rozpoczyna Interwencję zgodnie z procedurą właściwą dla tego rodzaju Alarmu.
 7. Rodzaje Alarmów, o których mowa w punkcie 5.1 – 5.4 oraz 6 i stosowane w odniesieniu do nich procedury Interwencji zostały określone w §10. Alarmy o których mowa w 5.7.-59 nie skutkują podjęciem Interwencji.
 8. Alarmy mogą zostać zidentyfikowane bez użycia przycisku SOS, tj. za pomocą parametrów odczytywanych przez CT24/7 (a w przypadku monitorowania medycznego - odczyt okresowy w interwałach czasowych określonych przez Umowę). Dotyczy to rodzajów alarmu:
 - a) Alarm Automatyczny Medyczny – pochodzący z Urządzeń do monitorowania telemedycznego;
 - b) Alarm Automatyczny Bezpieczeństwa - pochodzący z czujników gazu, tlenku węgla i o podobnym charakterze.
 9. W sytuacji, o której mowa w punkcie poprzednim, CT24/7 po zinterpretowaniu sygnału jako alarmowy nawiązuje połączenie telefoniczne na Główny Numer Telefonu, a następnie - w przypadku braku uzyskania połączenia - do osób wskazanych jako Osoby do Kontaktu, po czym zmienia kwalifikację na jeden z alarmów wymienionych w p. 5.1-5.4, 5.8 oraz 6.
 10. Domyślnym miejscem interwencji podawanym służbom ratowniczym i technicznym podczas Interwencji jest Miejsce instalacji podane w Umowie (adres pobytu Podopiecznego, gdzie zainstalowane zostały urządzenia stacjonarne lub w którym wykorzystuje się urządzenia ubieralne), z zastrzeżeniem punktu kolejnego.
 11. CT24/7 może organizować interwencję poza Miejscem instalacji, jeżeli przedmiotem umowy jest monitorowani miejsca pobytu Podopiecznego z wykorzystaniem koordynatów GPS. Obszar, na którym może być prowadzona Interwencja ogranicza się do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a działanie usługi ogranicza się do obszarów, na których dostępny jest sygnał telefonii komórkowej operatora karty SIM.
 12. Skrzynki na klucze ("mini-sejfy") mogą zostać wykorzystane wyłącznie w celu realizacji procedury alarmowej (podczas Interwencji w celu koordynacji działań właściwych Służb Ratowniczych lub osób upoważnionych przez Podopiecznego). Skrzynka na klucze nie może służyć do przekazywania kluczy pomiędzy innymi osobami/podmiotami.
 13. W ramach Interwencji, Wykonawca zdalnie organizuje i koordynuje działania właściwych państwowych służb ratowniczych oraz/lub osób wskazanych przez Podopiecznego na „Liście osób do kontaktu”. Nie przewiduje się bezpośrednich działań Wykonawcy w Miejscu instalacji, za wyjątkiem czynności pomocniczych objętych Umową (instruktaż oraz montaż, serwis i odbiór urządzenia) prowadzonych po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.
 14. Wykonawca:

- a) nie pośredniczy w umawianiu usług zdrowotnych, ani żadnych innych usług;
- b) nie prowadzi poradnictwa żadnego typu ani nie udziela informacji;
- c) nie świadczy usług pomocy psychologicznej;
jeżeli czynności te nie są częścią Interwencji, telekonsultacji lekarskiej lub innej usługi będącej przedmiotem Umowy.

15. Linie telefoniczne CT24/7 służą przeprowadzeniu Interwencji lub przyjmowania ważnych informacji od Podopiecznych. Personel CT24/7 może zakończyć połączenie telefoniczne, jeżeli dotyczy ono tematów niezwiązanych z realizacją Umowy lub dotyczy telekonsultacji lekarskiej (do realizacji telekonsultacji lekarskiej dedykowany jest odrębny numer telefonu podany w umowie).

§6. Sposób świadczenia telekonsultacji lekarskich

1. Umowa może przewidywać usługę dodatkową w postaci telekonsultacji lekarskich, jak również może limitować ilość przysługujących telekonsultacji wykonanej w określonym czasie.
2. Telekonsultacja lekarska w rozumieniu niniejszego Regulaminu oznacza zdalną konsultację z lekarzem medycyny na rzecz podopiecznego lub innej osoby przewidzianej w umowie, która nie ma związku z sytuacją alarmową ani z Interwencją.
3. Telekonsultacja lekarska jest prowadzona przez telefon (lub - za uprzednią zgodą stron - poprzez komunikatory internetowe). W związku z tym zastosowanie tej usługi ogranicza się do celów możliwych do zrealizowania za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Oznacza to w szczególności brak możliwości wykonania badania fizykalnego Pacjenta. Lekarz prowadzący telekonsultację może zalecić badanie fizykalne lub inną usługę zdrowotną wykonywane w sposób tradycyjny, którą beneficjent organizuje we własnym zakresie.
4. Telekonsultacja lekarska wiąże się z okresem oczekiwania na realizację zamówionej Usługi, dlatego w przypadku nagłego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia już po zamówieniu telekonsultacji:
 - a) należy skorzystać z przycisku SOS na urządzeniu teleopieki nie czekając na zwrotne połączenie telefoniczne lekarza;
 - b) udać się do najbliższej placówki leczniczej;
 - c) samemu wezwać służby ratunkowe, kontaktując się z Europejskim Numerem Alarmowym wybierając numer 112.
5. Umowa może przewidywać, że do telekonsultacji lekarskich uprawnieni są także:
 - a) współmałżonek/ partner;
 - b) członkowie najbliższej rodziny na stałe zamieszkujący z Podopiecznym
 - c) inne osoby wymienione w Umowie.
6. Jeżeli Umowa przewiduje usługę dodatkową telekonsultacji lekarskiej i jednocześnie nie wskazano w Umowie grona beneficjentów usługi, usługa ta przysługuje wyłącznie Podopiecznemu.
7. Telekonsultacje lekarskie dla osoby innej niż Podopieczny mogą być świadczone jedynie w bezpośrednim kontakcie telefonicznym z tą osobą, po podaniu przez nią danych osobowych oraz danych kontaktowych (celem przesłania regulaminu i innych informacji prawnych) oraz przyjęciu regulaminu świadczenia takiej usługi, a także po wyrażeniu zgody na nagrywanie rozmów z personelem pomocniczym (rozmowy z lekarzem nie są nagrywane).

8. Telekonsultacje lekarskie świadczone są telefoniczne na podany w Umowie numer telefonu po uzgodnieniu – innymi środkami porozumiewania się na odległość) i nie powinny być prowadzone przez moduły telekomunikacyjne urządzeń służących do teleopieki.
9. Lekarz prowadzący konsultację wykonuje połączenie na Główny Numer Telefonu (lub inny podany do celów telekonsultacji). Osoba upoważniona powinna po zamówieniu telekonsultacji oczekiwać na połączenie przychodzące.
10. Telekonsultacje na mocy niniejszego Regulaminu świadczone są przez lekarzy o specjalności internista, lekarz rodzinny, pediatra.
11. Telekonsultacje wykonują wyłącznie lekarze wskazani przez Wykonawcę. Beneficjent usługi (pacjent) nie ma możliwości wskazania konkretnego lekarza, chyba że Strony umówiły się inaczej.
12. Przed przystąpieniem do telekonsultacji lekarz lub personel pomocniczy Wykonawcy weryfikują tożsamość beneficjenta usługi (pacjenta).
13. Telekonsultacja lekarska realizowana jest w formie jednej rozmowy. Lekarz może zażądać w jej toku uzupełniania dokumentacji przez Pacjenta, wskazując maksymalny czas na uzupełnienie dokumentacji. Jeżeli pacjent nie uzupełni dokumentacji w określonym czasie, usługę uznaje się za wykonaną, wg stanu informacji o Pacjencie dostępnego w toku jej realizacji.
14. Wykonawca ma prawo odmówić świadczenia Telekonsultacji w przypadku zachowań wulgarnych, nieobyczajnych lub wobec uzasadnionego podejrzenia, że podawane informacje są niezgodne z prawdą, z zachowaniem przepisów prawa o odmowie udzielenia świadczenia zdrowotnego.
15. Personel Wykonawcy może poprosić Pacjenta o informacje oraz dokumenty medyczne przed rozpoczęciem wykonywania usługi przez lekarza.
16. Telekonsultacja Lekarska trwa maksymalnie 15 minut. Lekarz może zakończyć rozmowę przed upływem wskazanego czasu, o ile osiągnięto medyczny cel konsultacji. O ewentualnym przedłużeniu czasu trwania pojedynczej konsultacji decyduje Lekarz Konsultant.
17. Efektem wykonania Telekonsultacji może być w szczególności wystawienie elektronicznych dokumentów skierowania, recepty i/lub zwolnienia. Dokumenty te wydawane są w oparciu o decyzję lekarza, przy czym odmowa wystawienia jakiegokolwiek dokumentu przez lekarza wynikająca z oceny stanu pacjenta nie stanowi odmowy wykonania Usługi.
18. Dokumenty recepty, skierowania lub zwolnienia lekarskiego wystawione w związku z Telekonsultacją są przesyłane do Pacjenta lub innych podmiotów (pracodawcy, ZUS) bezpośrednio przez Wykonawcę (podmiot leczniczy) albo umieszczane w internetowym koncie pacjenta (IKP), zgodnie z obowiązującymi przepisami.
19. Zasady nawiązywania połączenia telekomunikacyjnego.

- a) Stroną inicjującą połączenie telefoniczne w celu wykonania zamówionej Telekonsultacji lekarskiej jest lekarz. Oznacza to, że pacjent powinien oczekiwać na połączenie przychodzące (połączenie telefoniczne inicjowane przez Pacjenta nie prowadzi do rozpoczęcia Usługi).
 - b) Lekarz wykonuje próby połączenia telefonicznego z Pacjentem w terminie uzgodnionym z Podopiecznym przez personel wykonawcy podczas zgłoszenia zapotrzebowania na usługę. W celu realizacji telekonsultacji, Wykonawca podejmuje 3 próby telefonicznego kontaktu z beneficjentem (pacjentem) na podany w formularzu zamówienia numer telefonu, w odstępach od kilkunastu do kilkadziesiątu minut. Nieskuteczność wszystkich trzech połączeń skutkuje wstrzymaniem się Wykonawcy z podejmowaniem dalszych prób do czasu kontaktu Pacjenta w celu uzgodnienia innego terminu takiej Usługi.
 - c) W przypadku zerwania połączenia telekomunikacyjnego (przerwa z przyczyn technicznych) Wykonawca podejmuje działania w celu ponownego nawiązania połączenia. Pacjent powinien oczekiwać na kolejne połączenie przychodzące
20. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie niewłaściwego numeru telefonu lub niemożności odebrania połączenia przez Podopiecznego (pacjenta), na skutek czego nie jest możliwe komunikowanie się w celu wykonania usługi.

§7. Dodatkowe usługi zdrowotne

1. Dodatkowe usługi zdrowotne określone są w Umowie. Mogą to być usługi świadczone na odległość (np. telekonsultacja dietetyka, psychologa, e-rehabilitacja) lub usługi świadczone w Miejscu Instalacji (wizyta lekarska stacjonarna, rehabilitacja, pobranie materiału do badań laboratoryjnych).
2. Wykonawca może uzależnić oferowanie dodatkowych świadczeń zdrowotnych zależnie od lokalizacji Miejsca Instalacji.
3. Umowa może przewidywać limity w ilości przysługujących dodatkowych usług zdrowotnych.
4. Wykonawca może terytorialnie ograniczyć obszar świadczenia stacjonarnych usług dodatkowych, co zaznacza w ofercie.
5. W zakresie konsultacji lekarskich (zarówno stacjonarnych, jak i telekonsultacji) usługę wykonują lekarze o specjalizacjach internista, lekarz rodzinny, pediatra.
6. Wykonanie usługi dodatkowej poprzedzone jest obowiązkową rezerwacją dokonaną przez Pacjenta lub na jego rzecz. Celem rezerwacji jest uzgodnienie terminu wizyty (telekonsultacji) i jej celu medycznego.
7. Rezerwacji dokonuje się poprzez zgłoszenie przez Podopiecznego chęci skorzystania przysługującej usługi dokonanej na ogólny numer telefoniczny Wykonawcy podany w Umowie, a w przypadkach pilnych – także poprzez moduł komunikacji głosowej w urządzeniu ubieralnym.

8. Wykonawca oraz Pacjent w toku rezerwacji potwierdzają adres oraz przybliżony termin wykonania usługi (przedział czasowy). Pacjent zobowiązany jest do przebywania w umówionym przedziale czasu pod wskazanym adresem (w Miejscu instalacji).
9. Personel medyczny Wykonawcy podczas wykonywania usługi informuje pacjenta o spodziewanym terminie oraz sposobie dostarczenia wyników badań (dotyczy badań laboratoryjnych).

§8. Zawarcie Umowy i czas jej trwania

1. Przed zawarciem Umowy Nabywca zobowiązany jest:
 - a) sprawdzić możliwość spełniania warunków technicznych świadczenia usługi (patrz §11), w szczególności upewnić się, czy zasięg sieci GSM obejmuje całe Miejsce Instalacji łącznie z korytarzem, łazienką i przedpokojem (w przypadku urządzeń posiadających tzw. „centralkę” – w miejscu gdzie będzie ona umieszczona);
 - b) upewnić się, że w przypadku, kiedy nie będzie podstaw do interwencji Służ Ratunkowych lub po ich interwencji, Podopieczny będzie miał zapewnioną pomoc osób bliskich (rodziny, sąsiadów, opiekuna) i że osoby te wyrażają zgodę na podanie danych w Liście Osób do Kontaktuj;
 - c) upewnić się, że usługa (w szczególności z uwagi na typ wybranego urządzenia) jest odpowiednia dla Podopiecznego w zakresach:
 - percepcji słuchowej (niedosłuch i głuchota są przeciwwskazaniem dla urządzeń posługujących się sygnałami dźwiękowymi);
 - percepcji wzrokowej (odnajdywanie urządzenia i telefonu w sytuacji alarmowej)
 - stopnia funkcjonowania poznawczego (demencja itp.) i fizycznego pozwalającego na skuteczne skorzystanie z Usługi;

W zakresie punktu c) Nabywca powinien przed zawarciem Umowy skonsultować się z pracownikami Wykonawcy (dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej Wykonawcy teleopieka.mdtmedical.eu lub skorzystać z udostępnionej przez Wykonawcę ankiety.

2. Warunkiem zawarcia Umowy o usługę Teleopieki jest:
 - a) zlokalizowanie Miejsca Instalacji na terenie posiadającym sygnał telefonii komórkowej o standardowej sile sygnału pozwalającej na działanie karty SIM;
 - b) posiadanie przez Podopiecznego telefonu (stacjonarnego w miejscu instalacji lub komórkowego), tzw. Głównego Numeru Telefonu, który będzie wykorzystywany w trakcie umowy w celu:
 - nawiązania przez CT24/7 połączenia telefonicznego z Podopiecznym lub jego domownikiem (niezależnie od modułów komunikacyjnych Urządzenia) w celu realizacji Umowy.
 - wysyłania wiadomości SMS o zdarzeniach – w przypadku telefonów komórkowych, przy czym w odniesieniu do niektórych usług lub niektórych rodzajów Urządzeń Wykonawca może wymagać posiadania przez Pacjenta telefonu komórkowego;
 - realizacji usług dodatkowych – jako domyślny telefon służący ich wykonaniu.
3. Ponadto warunkiem zawarcia Umowy jest wykonanie przez Podopiecznego poniższych czynności:
 - a) potwierdzenie faktu zapoznania się z Regulaminem;
 - b) potwierdzenie otrzymania informacji o przetwarzaniu danych osobowych (tekst stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu) ;

- c) wyrażenie zgód i oświadczeń niezbędnych do wykonywania usługi (z ich treścią można zapoznać się w Załączniku nr 3 niniejszego Regulaminu),
- d) wypełnienie dokumentu „Lista osób do kontaktu” (wzór znajduje się w Załączniku nr 4)
- e) Przeprowadzenie wywiadu medycznego
- f) potwierdzenie otrzymania instrukcji obsługi urządzeń
- g) w przypadku korzystania ze skrzynki na klucze („mini-sejfu”) – przygotowanie kompletu kluczy, który zostanie umieszczony w tejże skrzynce oraz wyrażenie zgody na ujawnienie służbom ratowniczym kodu umożliwiającego wyciągnięcie kluczy oraz – opcjonalnie - wyciągnięcie kluczy przez osoby podane na „Liście do kontaktu” podczas Interwencji; W przypadku nieprzygotowania kompletu kluczy w dniu montażu, Wykonawca ma prawo odmówić rozpoczęcia świadczenia usługi w zakresie skrzynki na klucze lub naliczyć opłatę dodatkową za powtórny przyjazd.

W odniesieniu do punktów d) i e) – za zgodą Wykonawcy możliwe jest przeprowadzenie czynności już po zawarciu umowy, jednak nie później niż w chwili rozpoczęcia świadczenia usługi.

- 4. Wykonawca dostarcza nabywcy parametry ostatecznie uzgodnionej oferty, a po zawarciu Umowy – także treść Umowy.
- 5. Umowę zawiera się:
 - a) w lokalu Wykonawcy
 - b) za pomocą środków elektronicznych poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia woli w interfejsie strony internetowej Wykonawcy (o ile jest on udostępniony);
 - c) za pomocą środków elektronicznych - poprzez złożenie oświadczenia woli w korespondencji email;
 - d) potwierdzając fakt jej zawarcia na wersji papierowej dostarczanej podopiecznemu przez pocztę kurierską.
- 6. Wykonawca może uzależnić zawarcie umowy od dokonania wpłaty kwoty określonej w ofercie lub po zawarciu uzależnić rozpoczęcie świadczenia usługi od dokonania takiej wpłaty.
- 7. Jeżeli nie umówiono się inaczej w treści Umowy, podopieczny zobowiązany jest do dokonania wpłaty zgodnie z datą płatności oznaczoną w umowie. Opóźnienie w płatności pierwszej wpłaty przez okres 14 dni powoduje rozwiązanie Umowy bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli od strony.
- 8. Po otrzymaniu określonej w Umowie pierwszej wpłaty, Wykonawca uzgadnia z podopiecznym termin instalacji, wypełniania „Ankiety do kontaktu” oraz „Ankiety medycznej”.
- 9. O ile nie umówiono się inaczej, okres realizacji usługi rozpoczyna się od dnia następnego po pozytywnym zakończeniu testów technicznych urządzenia w Miejscu instalacji.
- 10. Warunkiem rozpoczęcia monitorowania jest wykonanie przez Podopiecznego następujących czynności niezwłocznie po zawarciu Umowy:
 - a) wypełnienie i przekazanie Wykonawcy „Listy osób do Kontaktów”, „Ankiety Medycznej”
 - b) w przypadku wynajmu Urządzenia - podpisanie protokołu przyjęcia Urządzenia oraz wpłaty kaucji (wysokość kaucji i termin wpłaty reguluje Umowa);

11. Jeżeli Umowa przewiduje montaż urządzeń w miejscu przebywania Podopiecznego (tzn. w Miejscu instalacji), warunkiem rozpoczęcia realizacji usługi jest instalacja urządzenia. W tym celu podopieczny oraz Wykonawca określają konkretny termin instalacji oraz testów technicznych.
12. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub bezterminowo.
13. Jeżeli rozliczeniu podlega niepełny miesiąc kalendarzowy, przyjmuje się że należność za każdy dzień świadczenia usługi wynosi 1/30 kwoty miesięcznej
14. Okresem wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieokreślony jest 1 (jeden) miesiąc.
15. Umowa zawarta na czas określony może, po upływie uzgodnionego czasu trwania, przejść w umowę na czas nieokreślony z zachowaniem tego samego Urządzenia oraz wszystkich innych parametrów Umowy, jednak z możliwością wypowiedzenia Umowy po zakończeniu pierwotnie uzgodnionego czasu, zgodnie z ust.9.
16. Podopieczny zobowiązany do opłacania płatności okresowych w kwocie określonej w Umowie. O ile strony nie umówiły się inaczej, płatności mają charakter miesięczny. Płatność za każdy kolejny miesiąc będzie uiszczana przez Podopiecznego w terminie do czternastego dnia miesiąca, w którym świadczona jest usługa.

§9. Sposób rozwiązania Umowy

1. Dla umów zawartych na czas nieokreślony, umowa ulega rozwiązaniu na skutek złożenia oświadczenia woli wypowiedzenia Umowy drugiej stronie przez Podopiecznego lub przez Wykonawcę. Dla umów zawartych na czas określony, Umowa kończy się w ostatnim dniu przewidzianego w umowie okresu.
2. Wykonawca może zawiesić Umowę ze skutkiem natychmiastowym, pod warunkiem poinformowania Podopiecznego, w przypadku:
 - a) rażącego naruszenia przez Podopiecznego funkcji urządzeń;
 - b) celowego wzbudzenia sygnałów SOS bez uzasadnienia;
 - c) przekazania przez Podopiecznego urządzenia innej osobie bez wiedzy i zgody Wykonawcy, w szczególności w celu skorzystania z usługi przez inną osobę;
 - d) zmiany miejsca stałego pobytu bez powiadomienia Wykonawcy;
 - e) braku dostępu do Głównego Numeru Telefonu lub uporczywego uchylania się od odbierania połączeń przychodzących.
 - f) używania słów wulgarnych oraz obraźliwych wobec personelu CT24/7;
 - g) stwierdzenia przez Wykonawcę, że Miejsce instalacji pozbawione jest zasięgu sieci GSM niezbędnego do prawidłowego świadczenia usługi;
 - h) stwierdzenia przez Wykonawcę, że usługa jest rażąco niedostosowana do potrzeb zdrowotnych (opiekuńczych) Podopiecznego; w szczególności oznacza to obniżone możliwości Podopiecznego w zakresie percepcji (niedosłuch, niedowidzenie uniemożliwiające skorzystanie z danego rodzaju urządzeń), artykulacji (poważne trudności z komunikacją werbalną uniemożliwiające przekazanie informacji o zaistniałej sytuacji), obniżony poziom codziennego funkcjonowania (stany otępienne, dementowane) uniemożliwiający skuteczne korzystanie z Usługi.
 - i) Zmiana w sytuacji życiowej podopiecznego w trakcie trwania umowy polegająca na braku (wycofaniu się) osób lub instytucji wpisanych w „Liście do kontaktu”, które mogą

zaaranżować pomoc, jeżeli pomoc służb ratunkowych nie jest adekwatna do sytuacji alarmowej (brak Systemu wsparcia środowiskowego).

3. Po potwierdzeniu, że okoliczności, o których mowa powyżej, mają charakter trwały, Wykonawca ma prawo wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. poprzez złożenie oświadczenia woli Wykonawcy w stosunku do Nabywcy. Wypowiedzenie musi poprzedzone poinformowaniem Podopiecznego oraz – stosownie do potrzeb - osób do kontaktu, oraz po analizie możliwości skutecznego świadczenia usługi „Teleopieka” w przyszłości po ustaniu okoliczności, o których mowa w p.4.
4. Ponadto Wykonawca ma prawo odstąpić od umowy, jeżeli przez rozpoczęciem świadczenia usługi:
 - a) podopieczny nie odbiera przesłanego mu pocztą (lub usługą kurierską) urządzenia
 - b) nie jest możliwe zainstalowanie urządzenia i przeprowadzenie testów w umówionym terminie
 - c) podopieczny nie dysponuje dostatecznym Systemem wsparcia środowiskowego (w tym osób wpisanych na „Liście do kontaktu”;
 - d) jeżeli okaże się, że usługa jest rażąco niedostosowana do potrzeb zdrowotnych i opiekuńczych lub możliwości percepcyjnych i intelektualnych;
 - e) Podopieczny nie wyraża zgód i oświadczeń niezbędnych do świadczenia usługi, przewidzianych w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu
5. Do procedury opisanej w p. 2-4 zastosowanie mają przepisy prawa dotyczące odmowy udzielania świadczenia zdrowotnego.
- 6.
7. Wykonawca ma prawo zawiesić świadczenie usług z chwilą braku wpłaty należności abonamentowej z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego na który opiewała nieuiszczona płatność, pod warunkiem uprzedniego poinformowania podopiecznego o tej fakcie. Wykonawca ma prawo po zawieszeniu wykonywania wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, pod warunkiem wystosowania przez Wykonawcę wezwania do zapłaty, w którym zostanie określony co najmniej 7-dniowy okres na dokonanie zapłaty oraz pod warunkiem bezskutecznego upływu tego terminu.
8. Podopieczny ma prawo żądać zaprzestania monitorowania sygnałów w każdym czasie pod warunkiem uprzedniego poinformowaniu CT24/7 o takim zamiarze, co jednak nie jest równoznaczne z rozwiązaniem lub zawieszeniem umowy. Wykonawca zwraca uwagę, że Podopieczny nie powinien zaprzestawać korzystania z Urządzenia bez wcześniejszego powiadomienia CR24/7, ponieważ grozi to rozpoczęciem Interwencji w oparciu o zasady Alarmu Głuchego, a w rezultacie zorganizowania niepotrzebnej Interwencji

§10. Odstąpienie konsumenta od umowy

1. Wykonawca zwraca uwagę, że Teleopieka oraz usługi dodatkowe zawierane na odległość, świadczone na podstawie niniejszego Regulaminu:
 - a) wykonywane są przez pracowników służby zdrowia na rzecz podopiecznych (pacjentów) w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych;

- b) celem usługi Teleopieki jest także wsparcie dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym świadczenie opieki długoterminowej.
2. Do umów określonych w punkcie 1 nie stosuje się przepisów Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, co powoduje, że w odniesieniu do umów o tym przedmiocie Użytkownikowi nie przysługuje ustawowe prawo do odstąpienia, o którym mowa w tej ustawie (podstawa prawna: Art. 3A.1 oraz 3.1.1. *Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta*). Jednocześnie na wniosek Podopiecznego strony mogą odstąpić od Umowy w okresie poprzedzającym datę umówionego dostarczenia (montażu) urządzenia.
3. Wykonawca oświadcza, że w trybie zawierania usług na podstawie niniejszego Regulaminu oferuje i świadczy wyłącznie usługi o których mowa w p. 1-2.
4. Jeżeli przedmiotem Umowy będą towary niemieszczące się w definicji określonej w ust 1, prawo konsumenta do odstąpienia bez podania przyczyny przysługuje, przy czym do odstąpienia stosuje się następujące zasady:
- a) terminem na odstąpienie jest okres 14 dni, liczony od dnia, w którym nastąpiło wydanie towaru (tj. jego odbioru lub doręczenia przez operatora pocztowego lub kuriera);
 - b) dla zachowania wskazanego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed upływem jego terminu;
 - c) aby skorzystać z prawa do odstąpienia, należy złożyć Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie o skorzystaniu z tego prawa np. za pomocą poczty elektronicznej;
 - d) oświadczenie o odstąpieniu od umowy Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może złożyć na formularzu odstąpienia od umowy stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu. Korzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.
 - e) w razie skorzystania z prawa odstąpienia nabywca jest zobowiązany do zwrotu zakupionego Towaru. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia, a do czasu zwrotu nabywca odpowiada za zniszczenie i uszkodzenie towaru lub inne zmniejszenie jego wartości, chyba że było to niezbędne do zbadania charakteru, cech lub funkcjonalności Towaru.
 - f) Zakupiony towar należy zwrócić na adres: MDT Medical, ul. Żurawia 71/1.43, 15-540 Białystok lub MDT Medical, ul. Pokorna 2/U2, 00-199 Warszawa.
 - g) Koszt opakowania i odesłania Towaru ponosi Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany. Koszty te zależą od wybranego przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego operatora pocztowego.
5. Postanowienia niniejszego paragrafu stosują się zarówno do konsumenta, jak i tzw. przedsiębiorcy uprzywilejowanego (osoba fizycznej będącej Podopiecznym, która nabywa Towary w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej ale nabycie to nie ma dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej).

§11. Warunki techniczne świadczenia usług

1. Do wykonania usługi Teleopieki w zakresie monitorowania sygnałów niezbędne jest, aby lokal, w którym Podopieczny przebywa (tzw. Miejsce Instalacji):

- a) pozostawał w zasięgu sieci telefonii komórkowej stosowanej przez Wykonawcę przy czym rekomendowana siecią jest T-Mobile (użycie innej sieci powinno zostać uzgodnione przed zawarciem Umowy, może to jednak wpłynąć na zmianę ceny abonamentu karty SIM); zasięg sieci komórkowej musi być odpowiedni w całym obszarze Miejsca Instalacji (także w przedpokoju, łazience, korytarzach i innych miejscach, w których może przebywać Podopieczny);
 - b) posiadał przez cały czas realizacji umowy dostęp do prądu elektrycznego (dla urządzeń ładowalnych lub zasilanych stale);
 - c) umożliwił (pod względem właściwości konstrukcyjnych) na montaż urządzeń - dotyczy przytwierdzanych do ściany czujników gazu i tlenu węgla oraz skrzynki na klucze.
2. Do wykonanie usługi „Teleopieka” niezbędne jest, aby Podopieczny w całym okresie Umowy posiadał:
- a) możliwość odbioru połączenia telefonicznego przychodzącego na Główny Numer Telefonu przez Podopiecznego lub jego domowników (niezależnie od modułów komunikacyjnych urządzenia).
 - b) dostęp do sieci Internet, o ile Umowa przewiduje wykorzystanie łączy Podopiecznego;
3. Nabywca powinien na stacji roboczej (komputerze, tablecie itp.) za pomocą której zawiera umowę na odległość, dysponować przeglądarką internetową oraz oprogramowaniem służącym do wyświetlania dokumentów PDF.

§12. Obowiązki Podopiecznego

§12.1. Obowiązki po wzbudzeniu alarmu S.O.S.

1. Przycisk alarmowy S.O.S w urządzeniu może być użyty tylko w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Podopiecznego - wyłącznie w sytuacji, gdy Podopieczny nie może sam powiadomić służb ratowniczych. W innym przypadku pracownik CT24/7 zakończy połączenie, z zastrzeżeniem punktu 2.
 2. Dopuszcza się użycie przycisku S.O.S i powiązanego z nim modułu komunikacyjnego do
 - a) przekazywania ważnych informacji związanych z realizacją Umowy, par 12.4.
 - b) zamawiania telekonsultacji lekarskich – o ile Umowa przewiduje taką usługę (przy czym sama Telekonsultacja odbywa się poprzez połączenie telefoniczne inicjowane przez lekarza ma Główny Numer Telefonu).
2. W przypadku wzbudzenia alarmu przez urządzenie służące do Teleopieki, Podopieczny ma obowiązek podjęcia rozmowy z pracownikiem CT24/7 przez moduł telekomunikacyjny (lub telefon w przypadku czujników gazu i tlenu węgla) i udzielania wszelkich informacji w celu adekwatnego zorganizowania pomocy przez CT24/7.
3. Niepodjęcie rozmowy przez Podopiecznego lub osób z nim przebywających po wzbudzeniu sygnału S.O.S może być interpretowane przez CT24/7 jako konieczność zorganizowania natychmiastowej interwencji ratującej życie zgodnie z procedurą Alarmu Głuchego.
4. W przypadku omyłkowego (przypadkowego) wzbudzenia alarmu, Podopieczny zobowiązany jest utrzymać połączenie i powiadomić CT24/7 o pomyłce.

§12.2. Zmiana Miejsca instalacji. Zmiana użytkownika urządzenia

1. Zmiana Miejsca instalacji sprzętu, może odbywać się jedynie w porozumieniu z Wykonawcą.
2. Zmianę miejsca instalacji zgłasza się za pomocą modułu komunikacyjnego urządzenia, telefonicznie lub pisemnie.
3. Zmianę Miejsca instalacji Podopieczny zobowiązany jest zgłaszać z wyprzedzeniem w celu sprawdzenia przez Wykonawcę warunków świadczenia usług (zwłaszcza dostępności sygnału GSM) w planowanym nowym Miejscu instalacji.
4. Koszt demontażu i montażu urządzenia w kolejnym miejscu instalacji określa Umowa. Wykonawca może uzależnić montaż w danej lokalizacji od własnych możliwości technicznych i logistycznych.
5. W przypadku nieobecności nieplanowanej (np. nagły pobyt w szpitalu, wyjazd do rodziny), Podopieczny powinien zadbać o przekazanie informacji o pobycie poza stałym miejscem zamieszkania. Informacja może zostać przekazana na techniczny numer telefonu widoczny na okładce Regulaminu lub za pomocą rozmowy wywołanej przyciskiem SOS.
6. Zabronione jest przekazywanie urządzeń służących do Teleopieki innym osobom. Teleopieka świadczona jest wyłącznie na rzecz konkretnej osoby (konkretnego Podopiecznego) w miejscu jego stałego pobytu. Dane te określone są w Umowie.

§12.3. Dbłość o stan urządzeń

1. Podopieczny ma obowiązek dbałości o Urządzenie, korzystania z Urządzenia wyłącznie zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób opisany w instrukcji obsługi.
2. Podopieczny zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać do CT 24/7 awarie oraz podejrzenia o wadliwe działanie urządzenia.
3. Zgłoszenia, o którym mowa powyżej należy dokonać także, jeżeli Wykonawca nie świadczy serwisu gwarancyjnego lub płatnego. W takiej sytuacji Podopieczny we własnym zakresie powinien niezwłocznie podjąć kroki zmierzające do naprawy Urządzenia
4. Podopieczny zobowiązany jest do samodzielnego ładowania baterii urządzenia zgodnie z instrukcją obsługi (dotyczy urządzeń ładowalnych) oraz do kontroli podłączenia urządzeń do sieci elektrycznej (dotyczy urządzeń podłączanych na stałe do elektrycznej sieci domowej).
5. W przypadku wykorzystania łączy sieci Internet należących do Podopiecznego (router domowy itp.), obowiązek zapewnienia dostępu do Internetu przez cały czas obowiązywania umowy ciąży na Podopiecznym.
6. W przypadku wykorzystania (za zgodą Wykonawcy) Urządzenia dostarczonego przez osoby trzecie. Podopieczny ma obowiązek pozyskania informacji producenta o skutecznym ładowaniu urządzenia oraz procedurze zgłaszania usterek technicznych (gwarancyjnych i płatnych) i stosowania się do tych informacji.

Wykonawca nie uczestniczy w naprawach gwarancyjnych oraz serwisowaniu oraz nie odpowiada za przerwy w świadczeniu usług związane z tymi czynnościami.

7. Karty SIM do Urzędzeń zapewnia Wykonawca. W przypadku wykorzystania (za zgodą Wykonawcy) w Urzędzeniu karty SIM należącej do Podopiecznego lub innej osoby, Podopieczny jest zobowiązany do zapewnienia właściwego działania połączenia za pomocą tej karty przez cały okres obowiązywania Umowy.

§12.4. Aktualizowanie informacji

1. Podopieczny zobowiązany jest do bieżącego informowania Wykonawcy o zmianach w zakresie:
 - a) Miejsca instalacji;
 - b) planowanej czasowej nieobecności w Miejscu instalacji;
 - c) zmian w zakresie danych osób podanych w „Liście osób do kontaktu”, w szczególności ich numerów telefonów, deklarowanej gotowości do pomocy w czasie Interwencji, uprawnień do dostępu do skrzynki na klucze (mini-sejfu) czy uprawnień do otrzymywania informacji o stanie zdrowia Podopiecznego;
 - d) istotnych zmian w stanie zdrowia Podopiecznego oraz sposobie funkcjonowania psychospołecznego;
 - e) zmiana Numeru Telefonu Kontaktowego znajdującego się w Miejscu instalacji.
2. Informacje, o których mowa powyżej, można przekazywać telefonicznie lub poprzez rozmowę wywołaną przyciskiem S.O.S. (tzn. przez moduł telekomunikacyjny urządzenia ubieralnego).

§13. Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - a) wykonywania Umowy zawartej na podstawie niniejszego regulaminu zgodnie z usługą zgodnie z Umową
 - b) zachowania profesjonalnej staranności w procesie świadczenia usługi Teleopieki opisanym w niniejszym Regulaminie;
 - c) utrzymania CT24/7 w ciągłej gotowości do świadczenia usług, przez cały okres Umowy, z zastrzeżeniem przerw na usunięcie ewentualnych awarii (dotyczy to także awarii po stronie dostawcy połączenia telekomunikacyjnego);
 - d) stosowania przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności poprzez zachowanie w poufności danych osobowych Podopiecznego (i innych osób, których dane podano w *Liście osób do kontaktu*), w szczególności informacji dotyczących Podopiecznego o charakterze danych medycznych;
 - e) uprzednim poinformowaniu Podopiecznego o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi lub wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym, na skutek przyczyn określonych w Regulaminie;
 - f) dostarczenia uzgodnionych w Umowie urządzeń bez wad fizycznych i prawnych, a także świadczenia usług serwisowych (gwarancyjnych i płatnych) w przypadku stwierdzenia awarii.

§14. Zasady realizowania interwencji

2. W sytuacji, gdy dochodzi do nawiązania kontaktu głosowego z Podopiecznym przez pracownika CT24/7, decyzję odnośnie niezwłocznego wezwania pomocy podejmuje Podopieczny lub inny rozmówca

upoważniony w trakcie tejże rozmowy przez Podopiecznego np. domownik przebywający w mieszkaniu/domu).

3. CT24/7 każdemu zgłoszeniu alarmowemu przypisuje Rodzaj Alarmu:
 - a) **Alarmy Medyczne Pilne (AMP)** – powiadomienie Pogotowia Ratunkowego lub innych służb ratunkowych oraz powiadomienie jednej z osób do kontaktu.
 - b) **Alarmy Medyczne Niepilne (AMN)** – powiadomienie osoby z „Listy osób do kontaktu” lub potrzebie pomocy Podopiecznemu w problemie o charakterze zdrowotnym, który jednak zgodnie z dyspozycją Podopiecznego i w ocenie CT24/7 nie wymaga wezwania Pogotowia Ratunkowego.
 - c) **Alarmy Socjalne Pilne (ASP)** – obejmują wszystkie zdarzenia skutkujące zagrożeniem dla Podopiecznego, niemające charakteru medycznego. Zgodnie z wykrytym rodzajem zagrożenia CT24/7 powiadomi właściwe służby publiczne (Policja, Straż Pożarna) lub inne o podobnym charakterze (np. Ochrona Budynku, Straż Miejska) wskazane przez Podopiecznego w Ankiecie Rejestracyjnej, oraz powiadomi jedną z osób do kontaktu.
 - d) **Alarmy Socjalne Niepilne (ASN)** – obejmują wszystkie zdarzenia bez charakteru nagłego lub zagrożenia dla Podopiecznego, niemające charakteru medycznego. Zgodnie z wykrytym rodzajem zagrożenia CT24/7 informuje osoby wskazane przez Podopiecznego w Ankiecie Rejestracyjnej
 - e) **Brak sytuacji alarmowej (BSA)** – jakiegokolwiek wezwanie inne niż określone w pkt. a)-d), z zachowaniem komunikacji głosowej (np. przekazanie ważnej informacji przez Podopiecznego, wezwanie omyłkowe), które nie wymaga Interwencji CT24/7.
4. Powiadomienia osób wskazanych w Ankiecie Rejestracyjnej (w części „Osoby do kontaktu”), realizowane według kolejności określonej w Ankiecie Rejestracyjnej lub zgodnie z zasadą, że najpierw powiadamiana jest osoba z najkrótszym czasem dotarcia do Podopiecznego. Treść powiadomienia zawiera informację o wywołanym alarmie i zaistniałym problemie (także zdrowotnym).
5. CT24/7 Telefonicznie koordynuje przebieg sytuacji od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób/służb, przy założeniu priorytetu sprawności samej akcji ratunkowej (np. racjonalne używanie linii telefonicznej, która może być istotnym elementem udzielania pomocy) współpracy ze służbami ratunkowymi. W razie potrzeby pracownik CT24/7 udziela wsparcia o charakterze psychologicznym do czasu przybycia wezwanych służb/osób, lub monitoruje zmiany w samopoczuciu Podopiecznego.
6. W sytuacji, gdy nie dochodzi do nawiązania kontaktu głosowego z Podopiecznym w przeciągu 10 min od wywołania alarmu (**Alarm Głuchy**), zastosowanie mają następujące zasady.
 - a) CT24/7 rozpocznie działania w ramach procedury **Alarmy Medyczne Pilne (AMP)**.
 - b) Jeśli są ku temu jakiegokolwiek przesłanki wykluczające zagrożenie życia lub zdrowia Centrum Telemedyczne wdroży procedurę **Alarmy Socjalne Pilne (ASP)**.
 - c) CT24/7 będzie kontynuować działania celem nawiązania kontaktu z Podopiecznym lub Osobą do Kontaktowania.
 - d) W sytuacji, gdy nie można nawiązać kontaktu głosowego z Podopiecznym, CT24/7 wzywa pierwszą osobę z „Listy osób do kontaktu”, która posiada klucz do mieszkania Podopiecznego i wraz z nią podejmuje decyzję o ewentualnym wezwaniu służb ratowniczych.

- e) W przypadku, kiedy możliwy jest kontakt wyłącznie z osobą z „Listy osób do kontaktu”, która nie posiada klucza do mieszkania Podopiecznego, wspólnie z tą osobą podejmowana jest decyzja o ewentualnym wezwaniu Służb Ratunkowych w celu otwarcia lokalu.
- f) Jeśli kontakt z osobą z „Listy osób do kontaktu” posiadającą klucz do mieszkania Podopiecznego jest możliwy i osoba ta podejmie decyzję o wezwaniu Pogotowia Ratunkowego, a jednocześnie zaznaczy, że nie będzie w stanie w ciągu kilku minut dotrzeć na miejsce wezwania alarmu, CT24/7 odejmie decyzję o wezwaniu wraz z Pogotowiem Ratunkowym Straży Pożarnej i/lub Policji celem umożliwienia wejścia ekipie Pogotowia Ratunkowego do mieszkania Podopiecznego, niezwłocznie po jej przybyciu na miejsce wywołania alarmu.

7. CT24/7 kieruje się w trakcie Interwencji następującymi zasadami.

- a) W każdym przypadku będzie miała zastosowanie zasada podejmowania wszelkich racjonalnych działań na podstawie dostępnych informacji, które mają na celu jak najbardziej efektywne, przy użyciu realnie dostępnych środków, zabezpieczenie stanu zdrowia, życia i bezpieczeństwa Podopiecznego.
- b) Klasyfikacja alarmów opiera się na informacji dostarczanej przez Podopiecznego i na jej podstawie podejmowana jest decyzja o rodzaju i zakresie uruchamianej pomocy.
- c) Brak możliwości wejścia do lokalu po przybyciu pogotowia ratunkowego w sytuacji braku kontaktu z Podopiecznego będzie skutkowało siłowym otwarciem lokalu przy użyciu odpowiednio do tego powołanych służb (Straż Pożarna, Policja).
- d) W sytuacji, gdy nie można nawiązać kontaktu głosowego z Podopiecznym, Centrum Telemedyczne wzywa pierwszą osobę z „Listy osób do kontaktu” wskazanych przez Podopiecznego w Ankiecie Rejestracyjnej, która posiada klucz do mieszkania Podopiecznego i wraz z nią podejmuje decyzję o ewentualnym wezwaniu służb ratowniczych.
- e) W przypadku, kiedy możliwy jest kontakt wyłącznie z osobą wskazaną do kontaktu w Ankiecie Rejestracyjnej, która nie posiada klucza do mieszkania Podopiecznego, to ona podejmuje decyzję o zakresie i rodzaju uruchamianej procedury. Do tej decyzji i jej skutków mają zastosowanie wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu.
- f) W przypadku, kiedy kontakt z pierwszą osobą z „Listy osób do kontaktu” okaże się niemożliwy, wzywana jest kolejna osoba z tej listy. Procedura jest realizowana do momentu nawiązania kontaktu z jedną z osób z listy– wówczas ta osoba podejmuje decyzję o ewentualnym wezwaniu służb ratowniczych przez CT24/7.
- g) W sytuacji, gdy nie można nawiązać kontaktu głosowego z Podopiecznym ani z żadną osobą z „Listy osób do kontaktu” (w tym z osobą posiadającą klucz do mieszkania Podopiecznego) CT24/7 wzywa pogotowie ratunkowe oraz jednocześnie Straż Pożarną i/lub Policję celem umożliwienia natychmiastowego wejścia ekipie Pogotowia Ratunkowego do lokalu Podopiecznego, po jej przybyciu na miejsce wywołania alarmu.
- h) Brak możliwości wejścia do lokalu po przybyciu Pogotowia Ratunkowego w sytuacji braku kontaktu z Podopiecznym będzie skutkowało siłowym otwarciem lokalu przy użyciu odpowiednio do tego powołanych służb (Straż Pożarna, Policja).

§15. Ograniczenie ciągłości usług

2. Usługi CT24/7 mogą podlegać ograniczeniom lub być niemożliwe do realizacji wskutek awarii lub uszkodzeń Urządzeń lub łącz telekomunikacyjnych. W sytuacji takiej Wykonawca przystępuje do usunięcia awarii zgodnie z poniższymi zapisami.
3. Zgłaszanie awarii i uszkodzeń może mieć miejsce:
 - a) w sposób automatyczny poprzez automatyczne protokoły kontroli, do których dostęp ma CT24/7, o ile sprzęt będący w posiadaniu Podopiecznego jest wyposażony w system alarmów automatycznych;
 - b) przez Podopiecznego lub dowolną osobę przez niego upoważnioną.
4. W przypadku wykrycia awarii przez Wykonawcę, CT24/7 powiadamia bezzwłocznie o tym fakcie Podopiecznego, informując o awaryjnym (czasowym) sposobie kontaktu z CT24/7.
5. W przypadku wykrycia awarii lub uszkodzenia Urządzenia przez Podopiecznego lub inne osoby, powiadamiają one o tym bezzwłocznie CT24/7, które informuje Podopiecznego o awaryjnym sposobie kontaktu z CT24/7.
6. Wykonawca informuje Podopiecznego o usunięciu awarii i zakończenia świadczenia usługi w trybie awaryjnym.
7. W odniesieniu do Urządzeń pozyskanych za zgodą Wykonawcy od stron trzecich, Wykonawca nie podejmuje napraw (gwarancyjnych i płatnych), nie dostarcza też urządzeń zastępczych, chyba że strony umówiły się inaczej.
8. Urządzenie zastępcze na czas usunięcia awarii przysługuje Podopiecznemu, jeżeli tak stanowi umowa.

§16. Odpowiedzialność

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki następujących działań lub zaniechań Podopiecznego:
 - a) niestosowania się Podopiecznego do postanowień niniejszego regulaminu;
 - b) podania przez Podopiecznego lub osoby upoważnione przez niego nieprawdziwych, niekompletnych danych o stanie zdrowia Ankiecie medycznej
 - c) podania niepoprawnych danych kontaktowych i adresowych w dokumencie *Lista osób do kontaktu* lub podania danych bez zgody osób, których te dane dotyczą;
 - d) za skutki niezastosowania się Podopiecznego do zaleceń otrzymanych z CT24/7 lub zaleceń lekarskich uzyskanych w trakcie telekonsultacji
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Podopiecznego lub osoby upoważnione nieprawdziwych informacji o sytuacji alarmowej.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w sytuacji, gdy z powodów niezawinionych przez Wykonawcę, do CT24/7 nie dotrze zgłoszenie Podopiecznego, lub automatyczny sygnał alarmowy (w tym na skutek faktu rozładowania baterii), jak również gdy połączenia nie będą mogły być przypisane zgłaszającemu (konkretnemu Podopiecznemu), ani powiązanej z nim osobie (np. zgłoszenie z innego numeru niż wskazany w Ankiecie Rejestracyjnej).

4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za decyzje stron trzecich biorących udział w procesie udzielania pomocy, nawet jeżeli działania te zostały zamówione przez CT24/7w imieniu lub na rzecz Podopiecznego.
5. Podopieczny ponosi odpowiedzialność za uruchomienia nieusprawiedliwionej stanem faktycznym procedury alarmowej.
6. Podopieczny w treści Ankiety Rejestracyjnej oświadcza przed zawarciem Umowy, że wyraża zgodę na siłowe wejście do lokalu w sytuacji Interwencji organizowanej jako następstwo sygnału alarmowego, jeżeli nie będzie w stanie sam otworzyć drzwi służbom ratowniczym, ani też nikt z „Listy osób do kontaktu” nie otworzy drzwi w momencie pojawienia się służb ratowniczych. W związku z powyższym, Podopieczny nie będzie miał roszczeń w stosunku do Wykonawcy, ani służb ratowniczych z tytułu szkód powstałych na skutek ich siłowego wejścia do lokalu.
7. Podopieczny ponosi odpowiedzialność za wynajęte Urządzenie zgodnie z zapisami §4.

§17. Reklamacje

1. Podopiecznemu przysługuje prawo zgłaszania reklamacji w związku z korzystaniem usług. Reklamacje należy zgłaszać:
 - a) mailowo: reklamacje@mdtmedical.eu
 - b) telefonicznie (+48) 85 877 72 88
 - c) pisemnie, wysyłając pismo na adres: MDT Medical Sp. z o.o., ul. Żurawia 71/ 1.43, 15-540 Białystok.
2. Rozpatrzenie reklamacji następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych, a odpowiedź przekazywana jest w formie odpowiedniej do formy złożenia reklamacji.
3. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane pozwalające na identyfikację osoby składającej reklamację: imię i nazwisko, PESEL, adres e-mail (opcjonalny), adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie);
 - b) określenie przedmiotu reklamacji,
 - c) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji;
 - d) wskazanie preferowanego sposobu załatwienia danej reklamacji.

§18. Rozstrzygnięcie sporów

1. W przypadku zaistnienia sporu z podmiotem będącym przedsiębiorcą, rozwiązanie sporu nastąpi w pierwszej kolejności w trybie mediacji przeprowadzonej przez instytucję mediacyjną ustaloną wspólnie przez strony.
2. W razie bezskuteczności postępowania polubownego i mediacji wskazanych powyżej sprawy sporne będą rozstrzygane na drodze sądowej. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Podopiecznym będącym Konsumentem, jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Podopiecznego. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z przedsiębiorcą jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Wykonawcy.

3. W odniesieniu do Umów zawartych przez Internet, Wykonawca zgodnie z ciążącym na nim obowiązkiem informacyjnym zamieszcza link do europejskiej platformy ODR służącej do polubownego rozstrzygnięcia sporów i jednocześnie informuje, że nie decyduje się na korzystanie z tej platformy.: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>
4. W razie bezskuteczności postępowania polubownego i mediacji wskazanych powyżej sprawy sporne będą rozstrzygane na drodze sądowej. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Podopiecznym będącym Konsumentem, jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Podopiecznego. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z przedsiębiorcą jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Wykonawcy.

§19. Informacje o bezpieczeństwie technicznym usług

1. Z uwagi na specyfikę urządzeń służących do teleopieki, Podopieczny zobowiązany jest do cyklicznego obserwowania pracy urządzenia i zgłaszania zauważonych nieprawidłowości.
2. Wykonawca, jako podmiot medyczny, przy realizacji usług na podstawie niniejszego Regulaminu, może wykorzystywać instrumenty z zakresu tzw. telemedycyny, co wiąże się z przesyłaniem danych i informacji medycznych (jako tekstu, obrazu, dźwięku lub w innej formie), koniecznych do działań prewencyjnych, diagnozy, leczenia i kontroli stanu zdrowia Podopiecznego jako pacjenta.
3. W zakresie bezpieczeństwa informacji, Podopieczny powinien zwrócić uwagę na:
 - a) poufność prowadzonych rozmów telefonicznych – tak aby treść była możliwie niedostępna dla osób niepowołanych;
 - b) poufność przesyłanej dokumentacji medycznej i innych danych – jeżeli przekazywana jest pocztą elektroniczną, rekomenduje się stosowanie szyfrowania załączników.
4. Wykonawca informuje, że nigdy nie prosi telefonicznie ani mailowo o podanie numeru karty kredytowej, numeru PIN do karty kredytowej, ani żadnych danych dostępowych do żadnych zasobów Podopiecznego. Nie prosi też nigdy Podopiecznego o dokonanie żadnych opłat.

§20. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Podopiecznych oraz osób wskazanych w „Liście osób do kontaktu” jest Wykonawca.
2. Informacje o celach, sposobach i podstawach prawnych przetwarzania danych osobowych przez Administratora, a także o prawach przysługujących osobom, których dane dotyczą, znajdują się w dokumencie „*Informacja o przetwarzaniu danych osobowych (Klauzula RODO)*” przekazywanych przed zawarciem umowy oraz stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu.

§21. Postanowienia końcowe

1. Podopieczny ponosi koszty energii elektrycznej niezbędnej do ładowania baterii i/lub utrzymania urządzenia w stanie czuwania, a także koszty połączeń telefonicznych wykonywanych przez niego, o ile realizowane są poza modułami komunikacyjnymi Urządzenia.
2. Miejscem świadczenia usług opisanych w Regulaminie jest obszar Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Językiem, w którym realizowana jest Teleopieka jest język polski. W relacjach z Podopiecznymi oraz osobami wskazanymi na „Liście osób do kontaktu” ma zastosowanie język polski.
4. Jeżeli umowa o świadczenie usługi Teleopieka jest zawierana z Podopiecznym reprezentowanym przez przedstawiciela, imię nazwisko, PESEL i dane kontaktowe przedstawiciela umieszcza się w umowie.
5. Jeżeli umowa o świadczenie usługi Teleopieka przewiduje usługi dodatkowe na rzecz osób trzecich (np. telekonsultacje lekarskie dla członków rodziny podopiecznego), osoba zawierająca umowę zobowiązana jest uzyskać wcześniejszą zgodę tych osób na podanie Wykonawcy ich danych osobowych.
6. Zmiany niniejszego Regulaminu będą przekazywane Podopiecznym w formie pisemnej na 30 dni przed ich wejściem w życie. W przypadku braku akceptacji wprowadzanych zmian, Podopieczny może pisemnie zrezygnować ze świadczenia Usług w terminie 30 dni. Brak wypowiedzenia Umowy po otrzymaniu nowego regulaminu w wyznaczonym terminie, będzie rozumiany jednoznacznie jako akceptacja tych zmian.
7. Na podstawie niniejszego Regulaminu zawiera się umowy wyłącznie z osobami fizycznymi w sytuacji, w której usługa Teleopieka pozostaje bez związku z ewentualną działalnością gospodarczą prowadzoną przez te osoby.
8. Do wykonywania Usług objętych niniejszym Regulaminem, mają zastosowanie między innymi następujące akty prawne:
 - a) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 ze zm.);
 - b) Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 618 ze zm.);
 - c) Rozporządzenie 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),
 - d) Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 186 ze zm.);
 - e) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 ze.).
9. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z mocą obowiązywania od 18.09 2024 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Wykonawca zwraca uwagę na pouczenie zawarte w par 10 Regulaminu, w szczególności na fakt, że do usług zdrowotnych oraz opieki długoterminowej nie mają zastosowania przepisy *Ustawy o prawach konsumenta*, a zatem nie ma zastosowania przepis o 14-dniowym terminie na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.

W odniesieniu do pozostałych towarów/usług odstąpienie możliwe jest bez podania przyczyny w terminie 14 dni na podstawie Ustawy (informacja o procedurze odstąpienia znajduje się w par. 10 Regulaminu).

WZÓR FORMULARZA:

MDT Medical Sp z .o.o.
ul. Pokorna 2/U2
00-199 Warszawa
info@mdtmedical.eu

Imię i nazwisko konsumenta(-ów*), adres konsumenta/(ów*)

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od:

umowy o świadczenie następującej usługi(*):

umowy sprzedaży następujących towarów(*):

umowy wynajmu następujących towarów(*)

Data zawarcia Umowy: _____

Data dzisiejsza _____

Podpis konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

(*) – niepotrzebne skreślić

ZAŁĄCZNIK 2

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych („klauzula RODO”)

Informacja niniejsza adresowana jest do osób zamierzających korzystać lub korzystających z usługi „Teleopieka”, a także osób wskazanych przez Użytkowników jako osoby do kontaktu tj. osoby które zadeklarowały pomoc Użytkownikom w sytuacjach alarmowych i zgodziły się na otrzymywanie telefonicznych powiadomień o sytuacjach alarmowych.

1) Kto jest administratorem Państwa danych osobowych?

Administratorem danych jest MDT Medical Sp. z o.o., spółka z siedzibą w Białymstoku, ul. Żurawia 71, 15-540 Białystok, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000464120, NIP 8461661353, REGON: 200786359.

2) Jak pozyskujemy Państwa dane ?

Dane otrzymujemy od osób zainteresowanych usługą w celu zawarcia umowy i jej wykonywania. W niektórych pozyskiwanie od nas danych odbywa się w ramach umowy którą zawarliśmy z samorządami o świadczenie usługi Teleopieka. Dane szczególnych kategorii („dane medyczne”) pozyskujemy bezpośrednio od Podopiecznych lub ich opiekunów. Dane „Osób do kontaktu”, są pozyskiwane od Użytkowników, którzy zadeklarowali że otrzymały stosowną zgodę „Osób do kontaktu” obejmującą zgodę na podanie danych oraz zgodę na kontakt telefoniczny w sytuacji alarmowej. Administrator niezwłocznie po uzyskaniu danych, które dotyczą „osób do kontaktu” kontaktuje się z nimi w celu wykonania obowiązków informacyjnych i sprawdzeniu poprawności danych kontaktowych.

3) W jakim celu przetwarzane są Państwa dane osobowe i na jakiej podstawie prawnej?

Państwa dane przetwarzane są w poniższych celach.

- 3.1. Wykonanie czynności przygotowawczych - montaż urządzeń technicznych służących do Teleopieki. Zbiór danych obejmuje imię i nazwisko, adres raz numer PESEL, a w przypadku jego braku numer dokumentu, datę urodzenia. Przetwarzane są także: numer telefonu i opcjonalnie adres email (podstawa: RODO, Art. 6 ust. 1 lit. a).
- 3.2. Wykonywania usługi Teleopieka, w tym w celu :
 - organizowaniu pomocy w ślad za zgłaszanymi sygnałami alarmowymi (tzw. Interwencje), m.in. w oparciu o informacje o stanie zdrowia i stosowanym leczeniu Podopiecznego;
 - informowanie o Interwencji osób wskazanych przez Użytkownika na „Liście osób do kontaktu”, upoważnionych do uzyskiwania informacji o sytuacji Użytkownika oraz wykonywanie Interwencji przy ich dobrowolnym współudziale.
- 3.3. Rejestrowanie rozmów telefonicznych oraz archiwizowanie rozmów, komunikacji mailowej lub innej komunikacji elektronicznej.
- 3.4. Świadczenie przez nas jako Podmiot Leczniczy usług o charakterze ochrony życia i zdrowia oraz zapewnienie ciągłości usług zdrowotnych w celu właściwego pokierowania Interwencją (podstawa: RODO, Art. 6 ust. 1 lit. b) i c), a także w celu przekazania danych innym podmiotom współuczestniczącym w procesie pomocy, o ile pomoc ma charakter medyczny (podstawa: RODO, Art. 9 ust. 2 lit. h). Dane o charakterze poza-medycznym przekazywane są także w celu lub zabezpiecza żywotnych interesów Użytkownika, jakim jest ratowanie dobytku, zapobieganie pożarom itp. (podstawa: RODO, Art.6 ust 1 lit. d)
- 3.5. Prowadzenie dokumentacji medycznej (w usłudze Teleopieki – wyłącznie ankiety medycznej), co czynimy jako podmiot leczniczy w celu niezwłocznego udzielania informacji o stanie zdrowia służbom ratunkowym lub innym podmiotom leczniczym w przypadku przyszłej Interwencji.

- 3.6. Ustalenie naszej odpowiedzialności, dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami, które mogą się pojawić z tytułu prowadzonej przez nas działalności (podstawa: RODO, Art. 6 ust. 1 lit.
- 3.7. Prowadzenie rozliczeń finansowych z podmiotami finansującymi usługę Teleopieka.
- 3.8. Realizacja praw pacjenta w zakresie, w jakim usługa Teleopieki jest usługą zdrowotną, a użytkownik może posiadać status pacjenta (podstawa: RODO, Art. 6 ust. 1 lit. c).
- 3.9. Realizacja czynności pomocniczych związanych naszymi usługami, np. prowadzenie księgowości, wysyłka korespondencji, obsługa reklamacji oraz zażaleń (podstawa: RODO, Art. 6 ust. 1 lit. c) oraz Art. 16-21, 33, 34).

4. Komu będą przekazywane dane osobowe?

Przetwarzane przez nas dane osobowe będą udostępniane następującym odbiorcom: podmiotom upoważnionym na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, upoważnionym przez Państwa podmiotom i osobom mogącym uczestniczyć w procesie organizowania pomocy („Osoby do kontaktu”), podmiotom leczniczym udzielającym świadczeń zdrowotnych na Państwa rzecz, firmom zapewniającym naszą ciągłość działania (zewnętrzne firmy IT, kurierskie, księgowo).

5. W jakim okresie będziemy przetwarzamy Państwa dane?

Państwa dane przetwarzane będą przez czas określony przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta w zakresie, w jakim Użytkownik ma status pacjenta. Dane przetwarzane na podstawie naszego uzasadnionego interesu prawnego jako administratora są przetwarzane do momentu zgłoszenia przez osobę, której skutecznego sprzeciwu lub wygaśnięcia celów przetwarzania.

6. Czy podanie danych jest obowiązkowe?

Podanie danych przez osobę pragnącą skorzystać z usługi Teleopieka jest dobrowolne, ale konieczne do wdrożenia usługi i świadczenia usługi. Jednakże obowiązkowe jest podanie danych osobowych w celu uzyskania świadczeń zdrowotnych wykonywanych przez podmioty lecznicze (np. szpitale, pogotowie ratunkowe, praktyki lekarskie itd), co wynika z przepisów prawa, a ich niepodanie może skutkować odmową udzielenia świadczenia zdrowotnego (poza ratującymi życie). W zakresie nagrywania przez nas rozmów telefonicznych zgoda jest dobrowolna, ale niezbędna do wykonywania usługi, a jej wycofanie może uniemożliwić dalsze wykonywanie całości usługi i zgodnie z regulaminem może być podstawą rozwiązania Umowy.

7. Jakie prawa przysługują Państwu w związku z przetwarzaniem przez nas danych osobowych?

W zakresie ochrony danych osobowych przysługują Państwu następujące prawa: a) prawo do dostępu do treści swoich danych; b) prawo do sprostowania i uzupełnienia swoich danych; c) prawo do usunięcia danych osobowych d) prawo do ograniczenia przetwarzania danych; e) prawo do przenoszenia danych; f) prawo do wniesienia sprzeciwu: g) prawo do cofnięcia zgody, jeżeli została udzielona, w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

8. Prawo do wniesienia skargi

W przypadku uznania, że Administrator naruszył przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Urząd Ochrony Danych Osobowych.

9. Pozostałe informacje

Administrator nie prowadzi przetwarzania w sposób automatyczny ani profilowania, a Państwa dane nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy..

ZAŁĄCZNIK 3

Wzór zgód i oświadczeń

Do zawarcia umowy niezbędne jest wyrażenie następujących zgód i oświadczeń

Potwierdzenie otrzymania dokumentów

Potwierdzam, że otrzymałam (-em) następujące dokumenty i zapoznałam (-em) się z ich treścią:

- Regulamin świadczenia usługi Teleopieka;
- Informacja o przetwarzaniu danych osobowych („Klauzula RODO”);
- instrukcje obsługi otrzymanych urządzeń.

Zgoda na interwencję służb ratunkowych.

Wyrażam zgodę na siłowe wejście do lokalu w sytuacji, kiedy nie będę w stanie sam otworzyć drzwi służbom ratowniczym ani też nikt wskazany na „Liście osób do kontaktu” nie dokona otwarcia drzwi w momencie pojawienia się służb ratowniczych. Oświadczam, że nie będę miał roszczeń w stosunku do MDT Medical Sp. z o.o. oraz służb ratowniczych z tytułu szkód powstałych na skutek siłowego wejścia do lokalu.

Zgoda na przekazanie kodu do mini-sejfu (*) – *niepotrzebne skreślić*

(*) Wyrażam zgodę na przekazanie przez MDT Medical służbom ratowniczym lub osobom wskazanym na „Liście osób do kontaktu” kodu do mini-sejfu zawierającego klucze do mojego mieszkania w sytuacji, kiedy nie będę w stanie sam otworzyć drzwi.

Upoważnienie do przekazani informacji o sytuacji alarmowej

Wyrażam zgodę na przekazanie osobom uwidocznionym w dokumencie „Lista osób do kontaktu” informacji o zaistniałej sytuacji alarmowej dotyczącej mojej osoby (w tym o moim stanie zdrowia, innych okolicznościach sytuacji alarmowej oraz opisu przebiegu Interwencji oraz miejscu przebywania – zwłaszcza w sytuacji ewentualnej opieki szpitalnej, a także o zastosowanych przez Wykonawcę środkach pomocy.

ZAŁĄCZNIK 3

Wzór „Listy osób do kontaktu”

Jest to wzór dokumentu, którego wypełnienie niezbędne jest do zawarcia Umowy.

<p>Numer telefonu</p> <p>Imię i nazwisko</p> <p>Adres</p> <p>Pokrewieństwo/rola: syn/córka, brat/siostra, sąsiad, inne_____</p>	<p>Czy posiada klucze: TAK / NIE</p> <p>Odległość od Użytkownika (min)</p> <p>_____</p> <p>W przypadku interwencji: [] telefonować zawsze [] inne dyspozycje:</p> <p>Czy ma prawo do kodu? TAK / NIE</p>
---	--

Uwagi:

<p>Numer telefonu</p> <p>Imię i nazwisko</p> <p>Adres</p> <p>Pokrewieństwo/rola: syn/córka, brat/siostra, sąsiad, inne_____</p>	<p>Czy posiada klucze: TAK / NIE</p> <p>Odległość od Użytkownika (min)</p> <p>_____</p> <p>W przypadku interwencji: [] telefonować zawsze [] inne dyspozycje:</p> <p>Czy ma prawo do kodu? TAK / NIE</p>
---	--

Uwagi:

<p>Numer telefonu</p> <p>Imię i nazwisko</p> <p>Adres</p> <p>Pokrewieństwo/rola: syn/córka, brat/siostra, sąsiad, inne_____</p>	<p>Czy posiada klucze: TAK / NIE</p> <p>Odległość od Użytkownika (min)</p> <p>_____</p> <p>W przypadku interwencji: [] telefonować zawsze [] inne dyspozycje:</p> <p>Czy ma prawo do kodu? TAK / NIE</p>
---	--