

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEOPIEKI

### §1

#### Definicje:

1. **Centrum Alarmowe** – punkt przyjmowania zgłoszeń przez Pacjentów, z którym Pacjent kontaktuje się za pośrednictwem przycisku alarmowego umieszczonego na Opasce,
2. **Usługa, Teleopieka** – usługa teleopieki – polegającej na zapewnieniu Pacjentom całodobowego kontaktu z Centrum Alarmowym, na zasadach poprzez przycisk alarmowy znajdujący się na Opasce, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i Zasadach kontaktu Pacjenta z Centrum Alarmowym,
3. **Pacjent** – osoba objęta Teleopieką,
4. **Opaska** – urządzenie wyposażone w przycisk alarmowy wywołujące kontakt z Telecentrum,
5. **Wykonawca** – Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie 70-030, przy ulicy Tama Pomorzańska 1, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla miasta Szczecina XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000132823, NIP 852-10-13-334, REGON: 812527552,
6. **Karta Informacyjna** – Dokument określający dane dotyczące Pacjenta określone w Regulaminie,
7. **Opiekun** – Osoba wskazana w Karcie Informacyjnej jako właściwa do kontaktu w sprawach dotyczących zdrowia Pacjenta,
8. **Zamawiający** – podmiot zlecający Wykonawcy świadczenie Usługi na rzecz Pacjentów.

### §2

1. Zamawiający oświadcza, że świadczenie usługi Teleopieki na rzecz Pacjentów będzie odbywało się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, jednakże w zakresie w jakim postanowienia niniejszego Regulaminu pozostają sprzeczne z postanowieniami umowy zawartej pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym postanowienia tejże umowy zachowują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu,
2. Od chwili objęcia opieką Wykonawcy świadczy na rzecz Pacjentów wskazanych przez Zamawiającego usługę Teleopieki. Okres świadczenia Teleopieki oraz liczba Pacjentów objętych Teleopieką oraz wysokość wynagrodzenia z tytułu świadczenia Usługi określa odrębna umowa.
3. Szczegółowy opis czynności podejmowanych przez Centrum Alarmowy w ramach Usługi Teleopieki zawiera Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu: Zasady kontaktu Pacjenta z Centrum Alarmowym,
4. Wykonywane w ramach świadczonej Teleopieki połączenia przychodzące do Centrum Alarmowego i wychodzące od Centrum Alarmowego będą nagrywane oraz przechowywane przez okres 3 miesięcy. 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.

5. Wykonawca może powierzyć świadczenie Usługi osobom trzecim.

### **§3**

1. Teleopieka świadczona będzie na terenie Polski, całodobowo, we wszystkie dni roku, za wyjątkiem krótkich zapowiadanych z wyprzedzeniem przerw technicznych niezbędnych do aktualizacji oprogramowania.
2. Objęcie usługą Teleopieki następuje poprzez aktywację tej usługi po przeprowadzenie wywiadu medycznego potwierdzonego wypełnieniem Karty Informacyjnej Pacjenta.
3. Objęcie Pacjenta usługą Teleopieki następuje w terminie 7 dni w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego grupy do 100 Pacjentów i 14 dni w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego grupy powyżej 100 Pacjentów.
4. Dokonując zgłoszenia Zamawiający przekaże Wykonawcy w sposób ustalony z Wykonawcą Karty Informacyjne poszczególnych Pacjentów mających być objętych Teleopieką, zawierających co najmniej poniższe dane:
  - a) imię i nazwisko Pacjenta
  - b) numer PESEL
  - c) telefon komórkowy Pacjenta
  - d) informacje dotyczące stanu zdrowia Pacjenta
  - e) imię, nazwiska oraz numer telefonu Opiekuna Pacjenta

### **§4**

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika w trakcie wykonywania Umowy, jeżeli szkoda powstała lub jest wynikiem:
  - a. Działania siły wyższej (np. powódź, pożar, epidemia, pandemia, wojna)
  - b. Działania operatora telekomunikacyjnego, a w szczególności braku zasięgu sieci telekomunikacyjnej, przeciążenia lub awarii sieci, chwilowego braku dostępności usługi GSM ze strony operatora telekomunikacyjnego
  - c. Wszystkich okoliczności leżących poza kontrolą Wykonawcy lub osób trzecich przy których pomocy Wykonawca wykonuje usługę
  - d. Stanu zdrowia Pacjenta, który nie mógł zostać ustalony na podstawie informacji uzyskiwanych w ramach Usługi
  - e. Nieprzestrzegania przez Użytkownika Instrukcji używania oraz innych informacji dotyczących sposobu korzystania z Opaski
  - f. Braku rejestracji pracy sygnału SOS przez urządzenie w przypadku braku ładowania Opaski przez Pacjenta i/lub samodzielnego wyłączenia przez Pacjenta Opaski w czasie świadczenia Usługi
  - g. Korzystanie z Opaski przez osobę inną niż Pacjent zawierający umowę

- h. Niestosowanie się przez Pacjenta do zaleceń Centrum Alarmowego
- i. braku zgłoszenia Awarii Opaski
- j. Wezwania przez konsultanta Centrum Alarmowego służb ratunkowych zgodnie z zasadami Teleopieki wskazanymi w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

#### **§5**

1. Zamawiający przekazuje Wykonawcy dane zawarte w Karcie Informacyjnej Pacjenta i zapewni uzyskanie zgód Pacjentów na ich przetwarzanie i dalsze powierzenie Wykonawcy oraz podmiotowi obsługującemu Centrum Alarmowe, a Wykonawca zapewni ich ochronę, w zgodzie z przepisami prawa i rekomendacjami UODO.
2. Informacje zawarte w Karcie będą podlegały przechowywaniu i przetwarzaniu, 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, w związku z tym Zamawiający zawrze z Wykonawcą odpowiednią umowę powierzenia danych osobowych.
3. Niezależnie od powyższego Zamawiający niniejszym wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych Pacjentów zawartych w Karcie Informacyjnej dla potrzeb świadczenia Usługi Teleopieki.

#### **§6**

1. Reklamacje dotyczące świadczenia Usługi można zgłaszać w drodze korespondencji elektronicznej na adres email: [pomoc@locon.pl](mailto:pomoc@locon.pl) lub na piśmie na adres: LOCON Sp. z o.o. ul. Tytusa Chałubińskiego 8/lok. 73, 00-613 Warszawa