

Regulamin świadczenia usługi Teleopieki Mobilnej kTrack/kAlert

1. Przedmiotem regulaminu są zasady świadczenia przez Polskie Centrum Opieki Spółka z o.o. ul. Janka Wiśniewskiego 20/302, 81-969 Gdynia, zwane dalej PCO, usługi Teleopieki mobilnej na rzecz Podopiecznego, którego dane zostały podane w Karcie Informacyjnej Podopiecznego.
2. Na rzecz Podopiecznego PCO będzie świadczyć:
 - 2.1. zapewnienie całodobowego dyżuru Centrum Operacyjno-Alarmowego i jego gotowości do wykonania zleconych procedur po otrzymaniu sygnału za pośrednictwem „przycisku alarmowego” lub czujki upadku urządzenia abonenckiego (UA) lub sygnału opuszczenia strefy bezpiecznej (geofencing),
 - 2.2. powiadomienie jednej z osób do kontaktu, według kolejności określonej w Karcie Informacyjnej, o wywołanym alarmie i zaistniałym problemie, określenie miejsca zdarzenia,
 - 2.3. w razie konieczności, wezwanie karetki pogotowia ratunkowego i/lub Policji i/lub Straży Pożarnej - pod adres Podopiecznego, lub miejsce wywołania alarmu
 - 2.4. telefoniczne nadzorowanie przebiegu sytuacji od chwili uzyskania sygnału o uruchomieniu alarmu do przybycia wezwanych osób/służb,
 - 2.5. udzielanie telefonicznego wsparcia psychicznego Podopiecznemu w trakcie zdarzenia, aż do przybycia w/w osób lub służb,
3. Podopieczny ma świadomość, że Urządzenie Abonenckie wysyła do Centrum Operacyjno-Alarmowego informację o aktualnej lokalizacji Podopiecznego oraz że jego lokalizacja w momencie wywołania alarmu zostanie podana osobom lub służbom niosącym mu pomoc. Podopieczny wyraża na to zgodę.
4. Tryb postępowania w przypadku wywołania alarmu przy pomocy „przycisku alarmowego” lub czujki upadku:
 - 4.1. w sytuacji, gdy można nawiązać kontakt głosowy z Podopiecznym, decyzję odnośnie niezwłocznego wezwania pomocy podejmuje Podopieczny;
 - 4.2. w sytuacji, gdy nie można nawiązać kontaktu głosowego z Podopiecznym, Centrum Operacyjno-Alarmowe wzywa pierwszą osobę z listy osób do kontaktu i wraz z nią podejmuje decyzję o ewentualnym wezwaniu służb ratowniczych;
 - 4.3. w przypadku, kiedy kontakt z pierwszą osobą z listy osób do kontaktu okaże się niemożliwy wzywana jest kolejna osoba z listy kontaktowej. Procedura jest powtarzana, aż do momentu nawiązania kontaktu z jedną z osób z listy kontaktowej – wówczas ta osoba podejmuje decyzję o ewentualnym wezwaniu służb ratowniczych przez Centrum Operacyjno - Alarmowe. Procedurę uznaje się za zakończoną, jeżeli zostanie wykonana jednorazowa próba nawiązania kontaktu do każdej z osób z listy kontaktowej i nie nastąpi nawiązanie kontaktu z żadną z nich;
 - 4.4. w sytuacji, gdy nie można nawiązać kontaktu głosowego z Podopiecznym, ani z żadną osobą z listy kontaktowej, Centrum Operacyjno - Alarmowe wzywa Pogotowie Ratunkowe i/lub Straż Pożarną i/lub Policję
 - 4.5. brak możliwości wejścia do lokalu, gdy Podopieczny w nim przebywa w chwili zdarzenia, po przybyciu pogotowia ratunkowego w sytuacji braku kontaktu z Podopiecznym będzie skutkować siłowym otwarciem lokalu przy użyciu odpowiednio do tego powołanych służb w postaci Straży Pożarnej i/lub Policji;

- 4.6. jeśli kontakt z osobą z listy kontaktowej jest możliwy i osoba ta podejmie decyzję o wezwaniu Pogotowia Ratunkowego, a jednocześnie zaznaczy, że nie posiada kluczy od mieszkania Podopiecznego lub nie będzie w stanie w ciągu kilku minut dotrzeć na miejsce wezwania alarmu, gdy zdarzenie ma miejsce w miejscu zamieszkania Podopiecznego, Centrum Operacyjno-Alarmowe podejmie automatycznie 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.
- 4.A. **„Przycisk alarmowy” może być użyty tylko w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Podopiecznego oraz wyłącznie gdy Podopieczny sam nie jest w stanie powiadomić Państwowych Służb Ratownictwa i nie ma przy nim żadnej osoby, która mogłaby takiego powiadomienia dokonać.** W przypadku gdy powyższe okoliczności nie zachodzą Centrum Operacyjno-Alarmowe zakończy połączenie.
- 4.B. W przypadku upadku, w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia, Podopieczny powinien nacisnąć przycisk alarmowy na urządzeniu, dodatkowo zdarzenie asekurowane jest czujką upadku. Należy pamiętać, że czujka upadku nie wykrywa wszystkich rodzajów upadku.
5. Tryb postępowania w przypadku wywołania alarmu z powodu opuszczenia „strefy bezpiecznej”:
- 5.1. W Karcie Informacyjnej w sekcji Osoby do kontaktu, osoby upoważnione do informacji o opuszczeniu strefy bezpiecznej są wyraźnie oznaczone (dopiskiem „GEO”). Nie każda osoba do kontaktu musi być upoważniona do tej informacji – decyzja należy do Podopiecznego lub jego opiekuna prawnego.
- 5.2. Centrum Operacyjno-Alarmowe wysyła SMS do wszystkich upoważnionych osób z listy osób do kontaktu z informacją o opuszczeniu strefy bezpiecznej i aktualną lokalizacją Podopiecznego
- 5.3. Dodatkowo Centrum Operacyjno-Alarmowe wzywa pierwszą upoważnioną osobę z listy osób do kontaktu z informacją o opuszczeniu strefy bezpiecznej i aktualną lokalizacją Podopiecznego;
- 5.4. w przypadku, kiedy kontakt z pierwszą upoważnioną osobą z listy osób do kontaktu okaże się niemożliwy, wzywana jest kolejna upoważniona osoba z listy kontaktowej. Procedura jest powtarzana, aż do momentu nawiązania kontaktu z jedną z upoważnionych osób z listy kontaktowej;
- 5.5. Po nawiązaniu kontaktu z jedną ze wskazanych osób z listy osób do kontaktu i podjęciu przez nią poszukiwań Podopiecznego, Centrum Operacyjno-Alarmowe monitoruje sytuację do momentu dotarcia tej osoby do Podopiecznego. Jeżeli zostanie wykonana jednorazowa próba nawiązania kontaktu do każdej z osób z listy kontaktowej i nie nastąpi nawiązanie kontaktu z żadną z nich, procedurę uznaje się za zakończoną.
6. Aktywacja techniczna usługi polega na włączeniu urządzenia abonenckiego (UA) u Podopiecznego oraz pozytywnym zakończeniu testu łączności z Centrum Operacyjno-Alarmowym i potwierdzeniu wprowadzonych danych.
7. Usługa Telepieki może być wykonana jeżeli:
- 7.1. Podopieczny jest w zasięgu działania sieci GSM,
- 7.2. urządzenie jest włączone i ma naładowane baterie.
8. PCO nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody materialne lub niematerialne w sytuacji, w której do Centrum Operacyjno-Alarmowego nie dotrze sygnał alarmowy lub też sygnał, który dotrze nie będzie możliwy do przypisania konkretnemu Podopiecznemu.

9. PCO nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody materialne lub niematerialne, w tym związane z siłowym wejściem do Lokalu Podopiecznego, będące konsekwencją użycia „przycisku alarmowego” w Lokalu jak i poza obrębem Lokalu, którego adres został podany w Karcie Informacyjnej.
10. Wszelkie koszty związane z nieuzasadnionym wezwaniem służb ratowniczych i działań przez nich podjętych, w efekcie użycia „przycisku alarmowego” przez Podopiecznego, obciążają Podopiecznego.
11. Podopieczny, co kwartał, zobowiązany jest do wykonania połączenia testowego z Centrum Operacyjno-Alarmowym – mającym na celu sprawdzenie poprawności działania urządzenia abonenckiego.
12. W przypadku awarii lub nieprawidłowego działania urządzenia, Podopieczny zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji Powiat/Gminę/MOPS/GOPS/BOK PCO.
13. Ewentualne uwagi ze strony Podopiecznego dotyczące usługi „Teleopieki PCO” świadczonej przez PCO powinny być zgłoszone do BOK PCO. PCO zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania i udzielić odpowiedzi w formie pisemnej. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w świadczonej usłudze, PCO zobowiązuje się do niezwłocznego jej usunięcia.
14. PCO nie odpowiada za problemy w świadczeniu usługi Teleopieki, które są wynikiem działania siły wyższej, awarii u operatora telekomunikacyjnego skutkującej brakiem łączności.
15. Podopieczny we własnym zakresie ponosi koszty zużycia energii elektrycznej potrzebnej do ładowania urządzenia.
16. Integralną część niniejszego Regulaminu stanowi Karta Informacyjna Podopiecznego, która jest przetwarzana i archiwizowana w postaci papierowej oraz w postaci elektronicznej i jest przechowywana przez okres wykonywania usługi Teleopieki przez PCO.
17. Podopieczny ma obowiązek powiadomienia PCO o wszelkich zmianach danych niezbędnych do prawidłowego działania usługi Teleopieki (numery telefonów, dane osób kontaktowych, stan zdrowia, itp.), podanych w Karcie Informacyjnej.
18. PCO oświadcza, że nie jest firmą medyczną, przeciwpożarową, itp. Jej zadaniem jest skontaktowanie Klienta z odpowiednią osobą wymienioną w Karcie Informacyjnej, lub służbą ratunkową – Pogotowiem Ratunkowym/Policją/Strażą Pożarną.
19. PCO informuje, że Zespół Teleopieki nie zatrudnia personelu medycznego, ratowniczego i specjalistów ds. przeciwpożarowych. Podopieczny niniejszym zwalnia PCO z wszelkiej odpowiedzialności za niedostarczenie, czy wadliwe wykonanie usługi przez w/w instytucje.
20. PCO ma prawo do zawieszenia lub zaniechania realizacji usługi Teleopieki na rzecz Podopiecznego, w sytuacji, gdy Podopieczny będzie wielokrotnie nadużywał połączeń z Centrum Operacyjno-Alarmowym w celu wywołania nieuzasadnionych alarmów. W tej sytuacji PCO poinformuje Powiat/Gminę/MOPS/GOPS o zaistniałej sytuacji celem podjęcia wspólnie decyzji o dalszej realizacji usługi. Jeżeli pomimo podjętych działań w dalszym ciągu będzie następowało wykonywanie połączeń w celu wywołania nieuzasadnionych alarmów PCO zawiesi lub zaniecha świadczenie usługi u danego Podopiecznego.
21. PCO ma prawo, za uprzednią pisemną zgodą Podopiecznego, do nagrywania połączeń przychodzących i wychodzących z Centrum Operacyjno-Alarmowego i przechowywania tych nagrań przez okres 3 lat, jak również ich wykorzystania w przypadkach przewidzianych prawem.

Po upływie 3 lat od momentu dokonania nagrania PCO zniszczy wszelkie nagrania, chyba, że uzasadniona przyczyna ich wykorzystania powstała przed upływem tego okresu. W takim przypadku PCO zastrzega sobie prawo do przechowywania nagrań przez okres dłuższy niż 3 lat do czasu ustania przyczyny ich przechowywania i zobowiązuje się do powiadomienia Podopiecznego o zaistniałej sytuacji.

22. W sytuacji, kiedy Podopieczny nie będzie w stanie sam otworzyć drzwi, gdy interwencja realizowana jest w miejscu zamieszkania Podopiecznego służbom ratowniczym, ani też nikt z listy osób do kontaktu nie dokona otwarcia drzwi w momencie pojawienia się służb ratowniczych, Podopieczny nie będzie miał roszczeń w stosunku do PCO oraz służb ratowniczych z tytułu szkód powstałych na skutek ich siłowego wejścia do lokalu.

23. Biuro Obsługi Klienta/Podopiecznego (BOK) PCO – (58) 625 12 11:

23.1. informuje o wszystkich usługach świadczonych przez PCO;

23.2. udziela informacji o sposobie korzystania z usługi;

23.3. udziela informacji oraz pomocy w sprawach technicznych.

.....
(data i podpis Wykonawcy usługi Teleopieki

Oświadczam, że zapoznałem/am się z treścią Regulaminu świadczenia usługi Teleopieki i akceptuję jego treść:

Pan/Pani
Podopieczny – imię i nazwisko

....., ul:

....., dnia
(czytelny podpis)

OŚWIADCZENIE

Niniejszym oświadczam, że ja:

zamieszkały/a w:

legitymujący/a się dowodem osobistym nr:

wyrażam zgodę na nagrywanie połączeń przychodzących i wychodzących z Centrum Operacyjno-Alarmowego i upoważniam Polskie Centrum Opieki Spółka z o.o. ul. Janka Wiśniewskiego 20/302, 81-969 Gdynia, zwanym dalej PCO do przechowywania tych nagrań przez okres 3 lat, jak również ich wykorzystania w przypadkach przewidzianych prawem.

Oświadczam że zostałem/am poinformowany/a, że po upływie 3 lat od momentu dokonania nagrania PCO zniszczy wszelkie nagrania, chyba, że uzasadniona przyczyna ich wykorzystania powstała przed upływem tego okresu. W takim przypadku PCO zastrzega sobie prawo do przechowywania nagrań przez okres dłuższy niż 3 lat do czasu ustania przyczyny ich przechowywania i zobowiązuje się do powiadomienia mnie o zaistniałej sytuacji.

....., dnia

.....

(czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)

OŚWIADCZENIE

Niniejszym oświadczam, że ja:, zamieszkały/a
W:.....,
legitymujący/a się dowodem osobistym nr:

1. jestem właścicielem lokalu:, w którym będzie świadczona usługa Teleopieki PCO¹,
2. jestem właścicielem lokalu:
i wyrażam zgodę na zawarcie umowy na usługę Teleopieki PCO, która będzie świadczona na rzecz Podopiecznego: W w/w lokalu¹,
3. w sytuacji, gdy nie będzie można nawiązać kontaktu głosowego z Podopiecznym, ani z żadną osobą z listy kontaktowej, posiadającą klucz do lokalu, wyrażam/nie wyrażam¹ zgodę na siłowe wejście do mieszkania przez Straż Pożarną i/lub Policję celem umożliwienia natychmiastowego wejścia ekipie Pogotowia Ratunkowego do lokalu w którym przebywa Podopieczny, po jej przybyciu na miejsce wywołania alarmu.

....., dnia
(czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)

¹ Niepotrzebne skreślić