



Regulamin świadczenia usługi SZTOS Opieka

§1 Postanowienia Ogólne

Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o Świadczenie usługi SZTOS Opieka, na podstawie której Telego Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Tadeusza Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000706498, NIP 5213804216, REGON 368855400, świadczy usługi SZTOS Opieka.

§2 Definicje

1. Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie pisane wielką literą i niezdefiniowane poniżej w ust. 2, mają znaczenie nadane im w Umowie.

2. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

Aktywna karta sim - moduł identyfikacji abonenta, w rozmiarze wymaganym przez Urządzenie i posiadający zapewnioną usługę głosowych połączeń wychodzących oraz usługę transmisji danych lub pakiet transmisji danych co najmniej 1 GB świadczone przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.

Podopieczny – osoba, na rzecz której Usługobiorca zawarł Umowę.

BOK – Biuro Obsługi Klienta odpowiedzialne za obsługę Usługobiorcy lub Podopiecznego, adres: ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rezekuń.

Cennik – Cennik usług SZTOS Opieka zawierający zestawienie opłat za usługi świadczone przez Usługodawcę.

Kara umowna – opłata w wysokości określonej w Cenniku, uiszczana na rzecz drugiej Strony przez Stronę, która wypowiedziała Umowę przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.

Karta informacyjna – karta zawierająca dane niezbędne do wykonywania usługi SZTOS Opieka, stanowiąca załącznik do Umowy o świadczenie usługi SZTOS Opieka.

Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r., nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

SZTOS Opieka – usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Podopiecznego lub Usługobiorcę będącego Podopiecznym na zasadach określonych w Umowie.

Usługodawca – Telego Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

Usługobiorca - osoba, która jest Stroną Umowy zawartej z Usługodawcą.

Siła Wyższa – zdarzenie niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, awarie w dostawie energii, gazu lub ciepła, akty władzy państwowej, samorządowej i inne.

§3 Zawarcie Umowy

1. Zawarcie Umowy z Podopiecznym uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji usługi SZTOS Opieka. W szczególności dla zawarcia i wykonywania Umowy niezbędne jest zapewnienie przez Podopiecznego Aktywnej karty sim i jej utrzymania przez okres obowiązywania Umowy. Usługodawca może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Usługobiorcy.

2. Usługa SZTOS Opieka wymaga zapewnienia przez Podopiecznego:

- identyfikacji numeru telefonu Podopiecznego (prezentacja numeru nie może być zablokowana),
- Aktywnej karty sim,
- odpowiednio podłączonego i skonfigurowanego Urządzenia, lub innego urządzenia, którego techniczna specyfikacja pozwala na świadczenie usługi SZTOS Opieka,
- udzielenia i nieodwołania przez Podopiecznego zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz zgody na rejestrację rozmów w Centrum Teleopieki.

§4 Zasady korzystania przez Podopiecznego z Urządzenia

1. Podopieczny zobowiązuje się do używania Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem oraz do dbałości o Urządzenie a w szczególności poprzez:

- niewprowadzanie jakichkolwiek zmian w Urządzeniu, w tym w szczególności w zakresie ingerowania w ustawienia Urządzenia, programowanie przycisku SOS,
- regularne ładowanie akumulatorów/baterii lub ich wymianę w razie powstania takiej potrzeby,
- dokonywania ewentualnych napraw lub konserwacji wyłącznie w autoryzowanych serwisach właściwych dla Urządzenia.

2. W przypadku stwierdzenia problemów lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Urządzenia, Podopieczny zobowiązany jest do skontaktowania się z Centrum Teleopieki. W przypadku, w którym wadliwe funkcjonowanie Urządzenia spowodowane jest przez Podopiecznego, Usługodawca zastrzega sobie prawo do pobierania opłat za zdalną pomoc w konfiguracji Urządzenia, na zasadach przewidzianych w Cenniku.

§5 Zasady świadczenia usługi SZTOS Opieka

1. W ramach usługi SZTOS Opieka Centrum Teleopieki realizuje następujące usługi dostępne w ramach abonamentu:

- gotowość przez 24 godziny, na dobę, 7 dni w tygodniu do odbioru połączenia wywołanego przez przyciśnięcie przycisku SOS w Urządzeniu;
- priorityzację połączeń kierowanych pod numer telefonu Centrum Teleopieki oraz rejestrację prowadzonych rozmów z Centrum Teleopieki oraz należyte świadczenie usług będących przedmiotem Umowy (w tym do dostarczenia Urządzenia bez wad);
- powiadomienie osób bliskich wg kryteriów wskazanych w Umowie (Karta informacyjna);
- możliwość pobrania i korzystania z darmowej Aplikacji za pośrednictwem Google Play lub APP Store
- możliwość korzystania z dodatkowych funkcjonalności Urządzenia takich jak: funkcja liczenia kroków, odczyt parametrów tętna, ciśnienia krwi, geolokalizacja

2. Centrum Teleopieki będzie kontaktować się z osobami wskazanymi w Karcie informacyjnej według kolejności w niej wskazanej, pod numery telefonów wskazane w Karcie informacyjnej. W ramach usługi Centrum Teleopieki dokona 3 krotnie próby nawiązania połączenia z osobami wskazanymi w Karcie informacyjnej, do momentu nawiązania połączenia z jedną z tych osób lub do momentu bezskutecznej próby skontaktowania się z ostatnią z osób wskazanych w Karcie informacyjnej.

3. Niezależnie od powyższego, w razie potrzeby, Centrum Teleopieki dokona zgłoszenia do odpowiednich służb (pogotowia ratunkowego, policji lub straży pożarnej), na adres podany przez Podopiecznego. Decyzję o dokonaniu zgłoszenia podejmuje Podopieczny, lub w przypadku braku kontaktu z Podopiecznym po nawiązaniu połączenia z Centrum Teleopieki – Centrum Teleopieki w porozumieniu z jedną z osób bliskich wskazanych w Karcie informacyjnej lub Centrum Teleopieki samodzielnie.

4. Centrum Teleopieki zapewnia wsparcie telefoniczne dla Podopiecznego do czasu przybycia wezwanych służb.

§6 Aktualizacja danych w Karcie informacyjnej

1. Uzupełnienie, weryfikacja lub zmiana danych zawartych w Karcie Informacyjnej możliwa jest poprzez kontakt telefoniczny pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą lub Podopiecznym, na co Usługobiorca wyraża zgodę. W tym celu Usługodawca może zadzwonić na udostępniony w Umowie przez Usługobiorcę numer telefonu, zaś Usługobiorca lub Podopieczny za pośrednictwem Centrum Teleopieki pod numerem telefonu: 29 692 12 12

2. Uzupełnienie, weryfikacja lub zmiana danych dotyczących stanu zdrowia Podopiecznego zawartych w Karcie Informacyjnej nie stanowi zmiany warunków Umowy i ma na celu prawidłowe wykonanie świadczenia usługi SZTOS Opieka.

3. W celu weryfikacji osoby Podopiecznego, Podopieczny na początku rozmowy podaje dane identyfikujące jego osobę w postaci imienia i nazwiska, daty urodzenia oraz osobę do kontaktu wskazaną w Karcie informacyjnej.

4. Usługodawca potwierdza w formie pisemnej treść uzupełnienia, weryfikacji lub zmiany danych ustalonych telefonicznie z Podopiecznym lub Usługobiorcą i doręcza to potwierdzenie na adres zamieszkania odpowiednio Podopiecznego lub Usługobiorcy podany w Umowie.

5. Odpowiednio Podopieczny lub Usługobiorca może zgłosić przez telefon uwagi do Centrum Teleopieki do pisemnego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 4 powyżej, w terminie 7 dni od dnia jego doręczenia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Usługodawca uwzględni dane ze zaktualizowanej Karty informacyjnej.

§7 Czas obowiązywania Umowy

1. Umowa zawarta na czas określony po upływie okresu, na jaki Umowa została zawarta, ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że najpóźniej na 30 dni przed upływem



okresu jej obowiązywania do Usługodawcy wpłynie pisemne oświadczenie o rezygnacji z przedłużenia Umowy. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Usługobiorca będzie zobowiązany do dalszego uiszczania opłat abonamentowych określonych w Cenniku oraz warunkach promocji załączonych do Umowy, na warunkach właściwych dla umowy zawartej na czas nieokreślony.

- Z zastrzeżeniem § 14 oraz postanowień zawartych w ust. 4-5 niniejszego paragrafu, w przypadku zawarcia Umowy na czas określony, każda ze Stron zobowiązuje się do jej niewypowiedzenia do chwili upływu okresu, na jaki Umowa została zawarta.
- Każda ze Stron może rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy następuje w ostatnim dniu miesiąca, następującego po miesiącu, w którym druga Strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
- Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wycofania przez Podopiecznego zgody na przetwarzanie danych osobowych lub rejestrację rozmów z Centrum Teleopieki z uwagi na konieczność przetwarzania danych osobowych i rejestracji rozmów w związku ze świadczeniem usługi SZTOS Opieka.
- Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - wzłoki w zapłacie zobowiązań wynikających z Umowy za minimum dwa okresy rozliczeniowe, pod warunkiem uprzedniego bezskutecznego wezwania do uiszczenia zaległych kwot;
 - rażącego naruszenia obowiązków Usługobiorcy lub Podopiecznego wynikających z Umowy lub Regulaminu, w szczególności dokonywania przez Podopiecznego bezzasadnych zgłoszeń skutkujących wezwaniem służb alarmowych pomimo braku podstaw;
 - niezgłoszenia zmiany danych zawartych w Karcie informacyjnej.
- W przypadku naruszenia zobowiązania, o którym mowa w ust. 2 powyżej, z wyłączeniem wypowiedzenia Umowy w przypadkach określonych w ust. 4-5 powyżej oraz wypowiedzenia Umowy na skutek wprowadzenia zmian zgodnie z par. 14 poniżej, Strona która wypowiedziała Umowę przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, uiszcza na rzecz drugiej Strony Karę umowną w wysokości określonej w Cenniku.

§8 Obsługa serwisowa

- Usługobiorca lub Podopieczny może zgłaszać problemy związane z krzystaniem z usługi SZTOS Opieka oraz zasięgać informacji na temat usług na infolinii Usługodawcy pod numerem telefonu: 801 048 048 oraz osobiście w BOK.

§9 Odpowiedzialność Usługodawcy

- Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi SZTOS Opieka wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem oraz Kodeksem cywilnym.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urzędnika, spowodowanego w szczególności nienależytym wykonywaniem przez Usługobiorcę lub Podopiecznego obowiązków określonych w Regulaminie i Umowie.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedziałanie lub nieprawidłowe działanie usługi telekomunikacyjnej niezbędnej do połączenia z Centrum Teleopieki.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w przypadku niezapewnienia przez Podopiecznego prezentacji jego numeru podczas zgłoszenia.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi SZTOS Opieka spowodowane działaniem Siły Wyższej.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia będące następstwem wskazania przez Usługobiorcę lub Podopiecznego nieprawdziwych lub niepełnych danych w Karcie informacyjnej.

§10 Należności z tytułu świadczenia usług

- Na opłaty związane ze świadczeniem usługi SZTOS Opieka składają się: opłata aktywacyjna, opłata abonamentowa, opłata za Usługi dodatkowe.
- Należności z tytułu realizacji usługi SZTOS Opieka naliczane są na podstawie cen wskazanych w Cenniku odpowiednich dla okresu, na jaki została zawarta Umowa, lub warunków promocji, jeśli dotyczą one modyfikacji stawek opłat za świadczoną usługę SZTOS Opieka.

Opłata aktywacyjna i abonamentowa płatne są z góry. Pozostałe usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za usługi dodatkowe ujmowana jest na rachunku lub fakturze za kolejny okres rozliczeniowy.

- Usługodawca zastrzega sobie również możliwość obciążenia Usługobiorcy opłatą za zamówione przez Usługobiorcę lub Podopiecznego oraz wykonane na jego rzecz usługi, które nie zostały uwzględnione w rachunkach lub fakturach wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe, w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Usługodawcy.
- W przypadku świadczenia usługi SZTOS Opieka podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa SZTOS Opieka była świadczona.

§11 Cesja Umowy

- Usługobiorca nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy, przenieść na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.

§12 Postępowanie reklamacyjne

- Usługobiorca składa reklamacje ustnie do protokołu sporządzonego przez BOK, pisemnie (na adres: Telego Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń), telefonicznie, lub w Punktach Sprzedaży Stacjonarnej (PSS), których lista dostępna jest na stronie internetowej Usługodawcy: www.sztos.com.pl
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko oraz adres Usługobiorcy lub Podopiecznego,
 - nr Umowy,
 - przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adresu właściwy do wypłaty, albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§13 Usługi Dodatkowe

- Usługodawca może świadczyć na rzecz Podopiecznego usługi dodatkowe wyłącznie w ramach obowiązującej Umowy.
- Zakres usług dodatkowych reguluje Cennik lub warunki promocji.

§14 Zmiana Regulaminu i Cennika

- W przypadku zmiany przepisów prawa, w tym w szczególności w zakresie stawek podatku VAT, wyroków sądów, decyzji administracyjnych lub innych zdarzeń (w szczególności wynikających z postępowań prowadzonych przez organy administracji) mających wpływ na warunki świadczenia usługi SZTOS Opieka, zmiany katalogu świadczonych usług lub zmiany warunków rynkowych, Usługodawca może dokonać zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku i załącznikach do Umowy, w trybie opisanym w ust. 3 poniżej.
- Usługodawca może dokonać zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Cenniku i załącznikach do Umowy w przypadku uznania za niedozwolone postanowień wzorców umownych dotyczących stosowanych przez Usługodawcę wzorców.
- Usługodawca doręcza Usługobiorcy na piśmie treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie i Cenniku. Zmiany wchodzi w życie, o ile Usługobiorca nie wypowie Umowy w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o proponowanych zmianach warunków Umowy. W przypadku wypowiedzenia Umowy w powyższym terminie, rozwiązanie Umowy następuje w ostatnim dniu 30-dniowego terminu.
- W przypadku skorzystania przez Usługobiorcę z możliwości wypowiedzenia Umowy, o której mowa w ust. 3 powyżej, Usługodawcy nie przysługuje prawo żądania Kary umownej.

§15 Postanowienia końcowe

- Aktualne teksty Regulaminu i Cennika oraz informacje o usługach Usługodawcy i kosztach usług serwisowych dostępne są na stronie internetowej Usługodawcy: www.sztos.com.pl.
- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2022r.