



Regulamin świadczenia usługi TeleGO Opieka

§1 Postanowienia Ogólne

Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o Świadczenie Usługi TeleGO 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 Usługę TeleGO Opieka.

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

Podopieczny – usługobiorca, który jest stroną Umowy zawartej z Usługodawcą.

BOK – Biuro Obsługi Klienta odpowiedzialne za kompleksową obsługę Podopiecznego, adres: ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń.

Cennik – Cennik Usług TeleGO Opieka zawierający zestawienie opłat za usługi świadczone przez Usługodawcę.

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

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

Lokal – dokładny adres zamieszkania Podopiecznego (wskazujący nr budynku, a w przypadku budynków wielomieszkaniowych – również nr lokalu) wskazany w Karcie informacyjnej, na który kierowane są wszelkie wezwania służb alarmowych.

Usługa TeleGO Opieka – możliwość nawiązania połączenia z Centrum Teleopieki i zamykania realizowanych przez Centrum Teleopieki usług.

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

Opłata Wyrównawcza – opłata w wysokości określonej w Cenniku naliczana przez Usługodawcę w przypadku rozwiązania Umowy przez Podopiecznego lub przez Usługodawcę z przyczyn leżących po stronie Podopiecznego, przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta.

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

Terminal – urządzenie, wydane Podopiecznemu w związku z zawartą z Usługodawcą Umową, umożliwiające szybki kontakt z Centrum Teleopieki.

Umowa – Umowa o Świadczenie Usługi TeleGO Opieka, określająca zakres i warunki świadczenia Usługi TeleGO Opieka oraz warunki sprzedaży Terminalu.

§ 3 Zawarcie Umowy

- Zawarcie Umowy z Podopiecznym uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usługi TeleGO Opieka. W szczególności dla zawarcia i wykonywania Umowy niezbędne jest zapewnienie przez Podopiecznego aktywnej linii w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej dostarczanej przez dowolnego dostawcę usług lub usługi nomadycznej świadczonej przez Telego Sp. z o.o. i jej utrzymania przez okres obowiązywania Umowy. Usługodawca może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Podopiecznego.
- Usługa TeleGO Opieka wymaga:
 - identyfikacji numeru Podopiecznego (prezentacja numeru nie może być zablokowana),
 - aktywnej linii w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej dostarczanej przez dowolnego dostawcę usług lub usługi nomadycznej świadczonej przez Telego Sp. z o.o.,
 - odpowiednio podłączonego i skonfigurowanego Terminalu,
 - udzielenia i nieodwołania przez Podopiecznego zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz zgody na rejestrację rozmów z Centrum Teleopieki.

§ 4 Zasady korzystania przez Podopiecznego z Terminalu

- Podopieczny zobowiązuje się do używania Terminalu zgodnie z przeznaczeniem oraz dbałości o Terminal w szczególności poprzez:
 - niewprowadzanie jakichkolwiek zmian w Terminalu, w tym w szczególności w zakresie ingerowania w ustawienia Terminalu, 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 Terminalu.

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

§ 5 Zasady świadczenia Usługi TeleGO Opieka

- W ramach Usługi TeleGO Opieka Centrum Teleopieki realizuje następujące usługi dostępne w ramach abonamentu:
 - powiadomienie osób bliskich wg kryteriów wskazanych w Umowie (Karcie informacyjnej)
- W razie potrzeby wezwania odpowiednich służb – pogotowia ratunkowego, policji lub straży pożarnej – wezwanie zawsze na adres wskazany w Karcie rejestracyjnej, stanowiącej załącznik nr 2 do Umowy, Podopieczny może wskazać w Karcie informacyjnej do 4 osób bliskich, które w razie potrzeby zostaną powiadomione o dokonanym zgłoszeniu do Centrum Teleopieki.
- 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.
- Do celu umożliwienia nawiązania kontaktu osoby bliskiej z Podopiecznym zaleca się, by osoby bliskie wskazane w Karcie informacyjnej miały możliwość wejścia do Lokalu Podopiecznego.
- Niezależnie od powyższego, w razie potrzeby, Centrum Teleopieki dokona zgłoszenia do odpowiednich służb (pogotowia ratunkowego, policji lub straży pożarnej), każdorazowo na adres Lokalu. 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.
- W przypadku braku kontaktu z Podopiecznym, w szczególności braku możliwości dostępu do Lokalu, Podopieczny wyraża zgodę na dokonanie wejścia siłowego, które może wiązać się ze zniszczeniem infrastruktury Lokalu, w szczególności drzwi i zamków. W przypadku braku kontaktu z Podopiecznym Usługodawca podejmie niezwłocznie 3 próby nawiązania kontaktu telefonicznego.

- W przypadku, o którym mowa w ust. 6, Podopieczny nie będzie kierował w stosunku do Usługodawcy roszczeń związanych z uszkodzeniami powstałymi na skutek wejścia siłowego.
- Centrum Teleopieki zapewnia wsparcie telefoniczne dla Podopiecznego do czasu przybycia wezwanych służb.
- W przypadku niezasadnego wezwania służb alarmowych Podopieczny zobowiązuje się do pokrycia wszystkich wydatków z tym związanych, w szczególności ewentualnej grzywny lub nawiązki. Podopieczny zobowiązuje się również do pokrycia wszelkich nakładów związanych z wezwaniem służb alarmowych na nieprawidłowy adres.

§ 6 Aktualizacja danych w Karcie informacyjnej

- Uzupełnienie, weryfikacja lub zmiana danych zawartych w Karcie Informacyjnej możliwa jest poprzez kontakt telefoniczny pomiędzy Stronami. W tym celu Usługodawca może zadzwonić na udostępniony w Umowie przez Podopiecznego numer telefonu, zaś Podopieczny za pośrednictwem Centrum Teleopieki pod numerem telefonu: 29 692 12 12

- 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 TeleGO Opieka.

- Do 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 podopiecznego”.

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

- Podopieczny może zgłosić przez telefon uwagi do Centrum Teleopieki do pisemnego



potwierdzenia, o którym mowa w ust. 3 powyżej, w terminie 7 dni od dnia jego doręczenia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Usługodawca uwzględni dane ze zaktualizowanej Karty informacyjnej.

§ 7 Czas Obowiązania Umowy

- 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 Podopieczny 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, w przypadku zawarcia Umowy na czas określony, Podopieczny zobowiązuje się do jej niewypowiedzania do chwili upływu okresu, na jaki Umowa została zawarta.
- Każda ze stron może rozwiązać Umowę 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 TeleGO Opieka.
- Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - zwłoki w zapłacie zobowiązań wynikających z Umowy za minimum dwa okresy rozliczeniowe, pod warunkiem uprzedniego bezskutecznego wezwania do uiszczenia zaległych kwot;
 - rażącego naruszenia obowiązków 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 na skutek wprowadzenia zmian zgodnie z § 14 poniżej, a także w przypadku rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Podopiecznego, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Podopieczny uiszcza na rzecz Usługodawcy opłatę wyrównawczą, stanowiącą zwrot udzielonych Podopiecznemu ulg w związku z zawarciem umowy na czas oznaczony, pomniejszonych o okres obowiązywania umowy.
- Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku śmierci Podopiecznego.

§ 8 Obsługa serwisowa

- Podopieczny może zgłaszać problemy związane z korzystaniem z Usługi TeleGO 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 TeleGO Opieka wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem oraz Kodeksem cywilnym.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Terminalu, spowodowanego w szczególności nienależytym wykonywaniem 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 skutki siłowego wejścia do Lokalu Podopiecznego.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi TeleGO Opieka spowodowane działaniem Siły Wyższej.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia będące następstwem wskazania przez Podopiecznego nieprawdziwych lub niepełnych danych w Karcie informacyjnej.

§ 10 Należności z tytułu świadczenia Usług

- Na opłaty związane ze świadczeniem Usługi TeleGO Opieka składają się: opłata aktywacyjna, opłata abonamentowa, opłata za Terminal oraz opłaty za usługi dodatkowe.
- Należności z tytułu realizacji Usługi TeleGO 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 TeleGO 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 Podopiecznego opłatą za zamówione przez 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 TeleGO Opieka podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa TeleGO Opieka była świadczona.

§ 11 Cesja Umowy

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

§ 12 Postępowanie reklamacyjne

- Podopieczny składa reklamacje ustnie do protokołu sporządzonego przez BOK, pisemnie (na adres: Telego Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń), telefonicznie.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko oraz adres Podopiecznego,
 - adres Lokalu,
 - 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 wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 13 Usługi Dodatkowe

- Usługodawca może świadczyć Podopiecznemu 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 TeleGO 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 postanowienia wzorców umownych dotyczących stosowanych przez Usługodawcę wzorców.
- Usługodawca doręcza Podopiecznemu na piśmie treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie i Cenniku. Zmiany wchodzi w życie, o ile Podopieczny 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 z ostatnim dniem 30-dniowego terminu.
- W przypadku skorzystania przez Podopiecznego z możliwości wypowiedzenia Umowy, o której mowa w ust. 3 powyżej, Usługodawcy nie przysługuje prawo żądania zwrotu ulgi przyznanej w związku z zawarciem Umowy na czas określony.

§ 15 Postanowienia końcowe

- Aktualne teksty Regulaminu i Cennika oraz informacje o usługach Usługodawcy i kosztach usług serwisowych dostępne są na stronie .
- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2019r.