

Ogólne Warunki Udzielania Świadczeń Zdrowotnych Spółki SiDLY Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

§ 1. Postanowienia ogólne.

- 1.1 Niniejsze Ogólne Warunki Udzielania Świadczeń Zdrowotnych, zwane dalej **OWUSZ**, zostały wydane przez podmiot leczniczy SiDLY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością i określają warunki świadczenia przez podmiot leczniczy SiDLY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością usług polegających na udzielaniu świadczeń zdrowotnych przez Zakład Leczniczy SiDLY Healthcare, ul. Jana Kasprówicza 47, 01-836 Warszawa.
- 1.2 Podmiotem leczniczym, z którym zawierana jest umowa o udzielanie świadczeń zdrowotnych, zwana dalej **Umową Teleopieki**, jest spółka SiDLY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (ul. Chmielna 2/31 00-020 Warszawa), NIP: 7010435677, REGON: 147363415, kapitał zakładowy: 27.100 złotych, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 519219, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, adres e-mail: office@sidly.eu, zwana dalej **SiDLY**.
- 1.3 Zakładem Leczniczym, w którym udzielane są świadczenia zdrowotne jest Zakład Leczniczy SiDLY Healthcare, ul. Jana Kasprówicza 47, 01-836 Warszawa, REGON: 14736341500026, zwany dalej **ZL**.
- 1.4 Informacje o udzielanych świadczeniach zdrowotnych SiDLY udostępnia, zgodnie z art. 14 ust. 1 i art. 24 ust. 2a ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej, za pośrednictwem strony internetowej: www.teleopiekomat.pl/podmiotleczniczy, jak również w siedzibie ZL.
- 1.5 Świadczenia zdrowotne udzielane są przez ZL zgodnie z przepisami prawa, treścią OWUSZ oraz regulaminem organizacyjnym podmiotu leczniczego SiDLY. Świadczenia zdrowotne udzielane przez ZL zwane są dalej **Świadczeniami ZL**.
- 1.6 W Umowie Teleopieki zastosowanie znajdują definicje określone w niniejszym punkcie 1 OWUSZ oraz w punkcie 2 OWUSZ.

§ 2. Definicje.

Alarm SOS	– Nawiązanie przez Pacjenta połączenia z Centrum Alarmowym poprzez naciśnięcie znajdującego się na Urządzeniu przycisku SOS.
Aplikacja Mobilna	– Aplikacja na urządzenia mobilne umożliwiająca dostęp do Konta Pacjenta z poziomu urządzenia mobilnego, dedykowana dla systemów operacyjnych Android i iOS i dostępna w oficjalnych sklepach dostawców systemów operacyjnych (Sklep Play i App Store).
Brak Zasięgu	– Sytuacja, w której Urządzenie znajduje się poza zasięgiem sieci operatora telefonii komórkowej, w której zarejestrowana jest karta SIM Urządzenia.
Centrum Alarmowe	– Komórka organizacyjna ZL współdziałająca z pozostałymi komórkami ZL, w której ratownicy medyczni pełnią stały dyżur w celu podjęcia odpowiednich działań w przypadku Zdarzenia.

Karta Pacjenta	– Zestawienie informacji o Pacjencie gromadzonych w celu realizacji Świadczeń ZL, uzupełniane przez Pacjenta podczas rejestracji na Platformie Medycznej.
Klient	– Osoba, która zawarła Umowę Teleopieki na swoją rzecz lub na rzecz osoby trzeciej.
Konto Pacjenta	– Konto użytkownika tworzone dla Pacjenta na Platformie Medycznej.
Lokalizacja Urzędnika	Obszar, na którym znajduje się Urządzenie, określany przez Urządzenie na podstawie odczytywanych przez Urządzenie współrzędnych GPS (z dokładnością do 10 m) lub, w przypadku braku zasięgu GPS, współrzędnych określanych w oparciu o lokalizację punktów dostępu do sieci bezprzewodowych Wi-Fi (z dokładnością do 30 m), lub, w braku zasięgu zarówno GPS, jak i punktów dostępu do sieci bezprzewodowych Wi-Fi, współrzędnych określanych w oparciu o lokalizację nadajników BTS operatora sieci komórkowej „LBS” (z dokładnością do 2000 m).
Opiekun	– Osoba fizyczna, która została upoważniona przez Pacjenta do otrzymania dostępu do Konta Pacjenta, a w ramach tego do informacji o jego stanie zdrowia oraz do wglądu do jego dokumentacji medycznej.
Osoba do Kontaktu	– Osoba fizyczna, której numer został podany na Platformie Medycznej w celu kontaktu ze strony Centrum Alarmowego w przypadku Zdarzenia lub innej sytuacji wymagającej takiego kontaktu i która została upoważniona przez Pacjenta do otrzymywania odpowiednich informacji w takiej sytuacji.
Regulamin Platformy Medycznej	– Regulamin określający zasady korzystania przez Pacjentów z Platformy Medycznej za pośrednictwem Konta Pacjenta.
Regulamin Organizacyjny SiDLY	– Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego SiDLY sp. z o.o., o którym mowa w art. 23 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej.
Regulamin zawierania umów	– Regulamin określający zasady zawierania przez spółkę SiDLY sp. z o.o. umów o udzielania świadczeń zdrowotnych (Umów Teleopieki).
Pacjent	– Osoba, na rzecz której została zawarta Umowa Teleopieki i na rzecz której udzielane są Świadczenia ZL.
Platforma Medyczna	– Infrastruktura teleinformatyczna wykorzystywana przez SiDLY przy realizacji Świadczeń ZL, w ramach której SiDLY m.in. tworzy i utrzymuje Konto Pacjenta, dostępna dla Pacjenta z poziomu przeglądarki internetowej oraz poprzez Aplikację Mobilną.
Pomiar tętna	– Wykonywany przez Urządzenie orientacyjny pomiar tętna Pacjenta na nadgarstku.
Pomiar saturacji	– Wykonywany przez Urządzenie orientacyjny pomiar saturacji krwi Pacjenta.
Infolinia	– Dyżurna linia telefoniczna dostępna pod numerem 222 43 77 37, w ramach której SiDLY zapewnia Pacjentowi pomoc związaną z korzystaniem ze Świadczeń ZL, w tym z technicznymi aspektami funkcjonowania Urzędnika i Świadczeń ZL.
Upadek	– Upadek Pacjenta, po którym następuje stan bezruchu Pacjenta trwający dłużej niż 200 sekund. Wykryty w tym czasie przez Urządzenie ruch

Pacjenta może przerwać procedurę identyfikowania przez Urządzenie upadku Pacjenta.

- | | |
|-------------------|---|
| Urządzenie | – Opaska telemedyczna na nadgarstek marki SiDLY, umożliwiająca korzystanie ze Świadczeń ZL. |
| Zdarzenie | – Wywołanie przez Pacjenta Alarmu SOS lub wykrycie przez Urządzenie Upadku. |

§ 3. Zawarcie Umowy Teleopieki.

- 3.1 Umowa Teleopieki zawierana jest pomiędzy SiDLY a Klientem zgodnie z Regulaminem zawierania umów.
- 3.2 Klient może zawrzeć Umowę Teleopieki na swoją lub na rzecz osoby trzeciej. Pacjentem korzystającym ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez ZL jest Klient lub osoba, na której rzecz została zawarta Umowa Teleopieki.
- 3.3 Treść Umowy Teleopieki określona jest przez informacje podane przez Klienta przy jej zawarciu zgodnie z Regulaminem zawierania umów, zaakceptowane przez Klienta cenę Urządzenia i wysokość opłaty z tytułu objęcia Pacjenta systemem rocznej teleopieki medycznej oraz przez treść niniejszych OWUSZ. Po zawarciu Umowy Teleopieki Klient otrzymuje potwierdzenie zawarcia umowy wraz z pełną treścią OWUSZ. W przypadku, gdy Umowa Teleopieki zawierana jest na rzecz osoby trzeciej, osoba ta otrzymuje pełną treść niniejszych OWUSZ przed wyrażeniem zgody na korzystanie ze Świadczeń ZL.
- 3.4 Na podstawie art. 3 ust.1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jej przepisy nie znajdują zastosowania do Umowy Teleopieki, jako umowy dotyczącej usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny i utrzymania ich stanu zdrowia, łącznie z udostępnieniem wyrobu medycznego.
- 3.5 Zgodnie z Regulaminem zawierania umów, Klient ma prawo odstąpić od Umowy Teleopieki w terminie 14 dni od dnia dostawy Urządzenia bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów.

§ 4. Sprzedaż Urządzenia.

- 4.1 Na podstawie Umowy Teleopieki SiDLY sprzedaje, a Klient kupuje Urządzenie za cenę i na warunkach określonych przy zawieraniu Umowy Teleopieki.
- 4.2 Urządzenia objęte są gwarancją producenta zgodnie z dołączoną do Urządzenia kartą gwarancyjną.

§ 5. Świadczenia ZL.

- 5.1 Świadczenia ZL udzielane są na rzecz Pacjentów, którzy są pełnoletni, posiadają pełną zdolność do czynności prawnych i wyrażą zgodę na udzielanie im Świadczeń ZL.
- 5.2 Świadczenia ZL udzielane są wyłącznie na rzecz Pacjentów przebywających w danej chwili na terytorium Polski.
- 5.3 Świadczenia ZL obejmują:
 - 5.3.1 Ratownictwo telemedyczne w formie teleopieki polegające na doraźnym monitorowaniu stanu zdrowia pacjentów za pośrednictwem dedykowanych temu urządzeń – opasek telemedycznych na nadgarstek, w ramach działających w tych urządzeniach: funkcji detekcji upadku i funkcji

alarmowego zgłoszenia SOS oraz, w razie potrzeby, wezwaniu karetki pogotowia przez ratownika medycznego.

- 5.3.2 Udzielanie konsultacji przez dyżurnego ratownika medycznego poprzez nawiązanie przez Pacjenta kontaktu z personelem medycznym udzielającym świadczeń zdrowotnych.
- 5.4 Świadczenia ZL udzielane są za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i systemów łączności, w trybie ciągłym przez 24 godziny na dobę.
- 5.5 Korzystanie ze Świadczeń ZL wymaga posiadania przez Pacjenta Urządzenia. Posiadanie Urządzenia jest warunkiem korzystania ze Świadczeń ZL. Wraz z zawarciem Umowy Teleopieki Klient nabywa Urządzenie zgodnie z postanowieniami OWUSZ.
- 5.6 Korzystanie ze Świadczeń ZL wymaga rejestracji Pacjenta na Platformie Medycznej, w tym wypełnienia Karty Pacjenta zgodnie z postanowieniami OWUSZ i Regulaminu Platformy Medycznej. W ramach powyższego konieczne jest w szczególności podanie numeru IMEI Urządzenia, podanie dotyczących Pacjenta danych osobowych i danych medycznych oraz podanie informacji ułatwiających dotarcie do pacjenta zespołu Pogotowia Ratunkowego w przypadku konieczności jego wezwania przez Centrum Alarmowe.
- 5.7 Korzystanie ze Świadczeń ZL wymaga wskazania przez Pacjenta w czasie rejestracji na Platformie Medycznej przynajmniej jednej Osoby do Kontaktu.
- 5.8 Pacjent zobowiązany jest do przeprowadzenia rejestracji na Platformie Medycznej w terminie 30 dni od dnia otrzymania Urządzenia. Po zakończeniu rejestracji na Platformie Medycznej Pacjent zobowiązany jest wywołać testowy Alarm SOS w celu potwierdzenia prawidłowej łączności Urządzenia z Centrum Alarmowym i działania połączeń głosowych. W braku wywołania przez Pacjenta testowego Alarmu SOS, testowe połączenie głosowe z Pacjentem zostanie nawiązane przez Centrum Alarmowe.
- 5.9 ZL udziela Świadczeń ZL po przeprowadzeniu weryfikacji tożsamości Pacjenta poprzez uzyskanie obrazu własnoręcznego podpisu Pacjenta pod zgodą na udzielenie świadczeń zdrowotnych. Wraz z rozpoczęciem udzielania Świadczeń ZL, SiDLY potwierdza weryfikację tożsamości Pacjenta podczas testowego Alarmu SOS i połączenia głosowego z Centrum Alarmowym.
- 5.10 Rozpoczęcie korzystania przez Pacjenta ze Świadczeń ZL następuje z chwilą zakończenia rejestracji Pacjenta na Platformie Medycznej.

§ 6. Konto Pacjenta.

- 6.1 Z chwilą rejestracji Pacjenta na Platformie Medycznej, SiDLY tworzy na Platformie Medycznej Konto Pacjenta. Rejestracja odbywa się zgodnie z warunkami Regulaminu Platformy Medycznej.
- 6.2 W ramach Konta Pacjenta są gromadzone i przechowywane:
 - 6.2.1 informacje wprowadzone przez Pacjenta, w tym Karta Pacjenta,
 - 6.2.2 informacje odczytywane i przesyłane przez Urządzenie zgodnie z instrukcją jego obsługi,
 - 6.2.3 informacje o historii udzielanych Pacjentowi Świadczeń ZL, w tym o zaistniałych Zdarzeniach.
- 6.3 W ramach Konta Pacjenta dostępne są również bieżące informacje dotyczące stanu Urządzenia i jego Lokalizacji:
- 6.4 Informacje stanowiące dokumentację medyczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta są gromadzone, przechowywane i udostępniane zgodnie z jej przepisami.
- 6.5 Informacje o stanie zdrowia Pacjenta niestanowiące dokumentacji medycznej w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta są gromadzone, przechowywane i udostępniane wyłącznie za zgodą Pacjenta.

- 6.6 Pacjent ma dostęp do swojego Konta Pacjenta za pośrednictwem Platformy Medycznej lub Aplikacji Mobilnej zgodnie z warunkami Regulaminu Platformy Medycznej.
- 6.7 W związku ze stałym rozwojem jakości i zakresu Świadczeń ZL, Pacjentowi mogą zostać udostępnione dodatkowe funkcje Konta Pacjenta, z których Pacjent będzie mógł według własnego wyboru bezpłatnie korzystać.

§ 7. Korzystanie z Urządzenia.

- 7.1 Niezwłocznie po rozpoczęciu korzystania z Urządzenia Pacjent powinien zainicjować połączenie testowe poprzez Alarm SOS. Po nawiązaniu połączenia weryfikowane są imię, nazwisko, miejsce i zamieszkania Pacjenta. Jeżeli połączenie testowe nie jest wykonywane z miejsca zamieszkania Pacjenta, Pacjent jest proszony o ponowne wykonanie połączenia testowego w miejscu jego zamieszkania. W trakcie połączenia testowego weryfikowana jest jakość dwustronnego połączenia głosowego. W przypadku niedostatecznej jakości połączenia głosowego SiDLY podejmuje działania zmierzające do wyjaśnienia przyczyn i uzyskania poprawy jakości kontaktu, w tym podejmuje dalszy kontakt z Pacjentem.
- 7.2 Pacjent zobowiązany jest korzystać z Urządzenia zgodnie z instrukcją jego obsługi. W szczególności Pacjent powinien:
 - 7.2.1 Stale nosić Urządzenie na nadgarstku zgodnie z jego przeznaczeniem. Urządzenie nie spełnia swojej funkcji, gdy nie jest noszone.
 - 7.2.2 Regularnie ładować Urządzenie przy pomocy dostarczanej z Urządzeniem ładowarki. Jest to konieczne najpóźniej z chwilą uruchomienia przez Urządzenie alarmu o niskim poziomie naładowania. Nienaładowanie Urządzenia może spowodować jego wyłączenie, w wyniku czego nie będzie ono spełniać swojej funkcji.
 - 7.2.3 Zwracać uwagę na to, czy nie występuje przypadek Braku Zasięgu.
- 7.3 Podstawowymi funkcjami Urządzenia, w związku z którymi udzielane są Świadczenia ZL są: funkcja wykrywania Upadku i funkcja Alarmu SOS.
- 7.4 W przypadku, gdy Urządzenie wykryje Upadek:
 - 7.4.1 Urządzenie przesyła do Platformy Medycznej informacje telemetryczne dotyczące wykrytego Zdarzenia.
 - 7.4.2 Urządzenie wywołuje połączenie głosowe z Centrum Alarmowym.
 - 7.4.3 Urządzenie określa Lokalizację Urządzenia, wykonuje Pomiar tętna i przesyła te dane do Platformy Medycznej.
- 7.5 W przypadku, gdy Pacjent wywoła Alarm SOS:
 - 7.5.1 Urządzenie przesyła do Platformy Medycznej informacje telemetryczne dotyczące wykrytego Zdarzenia.
 - 7.5.2 Urządzenie wywołuje połączenie głosowe z Centrum Alarmowym.
 - 7.5.3 Urządzenie określa Lokalizację Urządzenia, wykonuje Pomiar tętna i przesyła te dane do Platformy Medycznej.
- 7.6 Jeżeli Pacjent korzysta z Aplikacji Mobilnej i aktywował funkcję powiadomień alarmowych, Aplikacja Mobilna wyświetla powiadomienie na urządzeniu mobilnym, na którym jest zainstalowana.
- 7.7 Poza funkcjami podstawowymi, w związku z którymi udzielane są Świadczenia ZL, Urządzenie wyposażone jest również w funkcje wspierające udzielanie Świadczeń ZL i funkcje dodatkowe:

- 7.7.1 Stały regularny Pomiar tętna wykonywany z wybraną przez Pacjenta częstotliwością od piętnastu minut do czterech godzin.
 - 7.7.2 Stały regularny Pomiar saturacji wykonywany z wybraną przez Pacjenta częstotliwością od piętnastu minut do czterech godzin.
 - 7.7.3 Licznik kroków.
 - 7.7.4 Połączenie głosowe z Centrum Alarmowym.
 - 7.7.5 Narzędzia autodiagnostyki.
- 7.8 Informacje zbierane w ramach funkcji dodatkowych Urządzenie przesyła do Platformy Medycznej. W przypadku, gdy występuje Brak Zasięgu Urządzenie przesyła te informacje po nawiązaniu łączności z siecią operatora telefonii komórkowej, w której zarejestrowana jest karta SIM Urządzenia. Urządzenie może również przesyłać do Platformy Medycznej raport diagnostyczny po otrzymaniu od SiDLY zdalnej dyspozycji jego przesłania.
- 7.9 W związku ze stałym rozwojem jakości i zakresu Świadczeń ZL, Pacjenci mogą zostać udostępnione dodatkowe funkcje Urządzenia, z których Pacjent będzie mógł według własnego wyboru bezpłatnie korzystać.

§ 8. Brak Zasięgu.

- 8.1 Urządzenie spełnia swoje funkcje tylko w przypadku, gdy nie występuje Brak Zasięgu.
- 8.2 W przypadku, gdy występuje Brak Zasięgu Urządzenie nie jest w stanie nawiązać przesyłać danych do Platformy Medycznej ani nawiązywać połączenia z Centrum Alarmowym. Oznacza to, że w przypadku Braku Zasięgu nie działa funkcja Alarmu SOS, jak też Urządzenie nie może realizować procedury przewidzianej w przypadku wykrycia Upadku.
- 8.3 Pacjent przyjmuje do wiadomości i akceptuje to, że w związku z aktywnością Pacjenta mogą występować przypadki Braku Zasięgu.
- 8.4 W przypadku, gdy Brak Zasięgu występuje w miejscu zwykłej codziennej aktywności Pacjenta, Pacjent zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Infolinią w celu uzyskania pomocy technicznej. W takim wypadku SiDLY podejmuje działania mające na celu ustalenie istniejących możliwości dalszego działania. W szczególności, SiDLY może w takim wypadku podjąć decyzję o wymianie karty SIM Urządzenia na kartę działającą w sieci innego operatora telefonii komórkowej.
- 8.5 W przypadku, gdy Brak Zasięgu występuje w miejscu zwykłej codziennej aktywności Pacjenta i tego Braku Zasięgu nie da się wyeliminować w drodze działań podejmowanych przez SiDLY w wyniku zgłoszenia Braku Zasięgu na Infolinii, Klient, może od Umowy Teleopieki odstąpić lub Umowę Teleopieki wypowiedzieć bez okresu wypowiedzenia zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu.
- 8.6 Uprawnienie do odstąpienia od Umowy Teleopieki przysługuje wyłącznie w przypadku, gdy:
- 8.6.1 Brak Zasięgu w miejscu zwykłej codziennej aktywności Pacjenta został zgłoszony na Infolinii w terminie trzydziestu dni od dnia rozpoczęcia udzielania Świadczeń ZL.
 - 8.6.2 Brak Zasięgu w miejscu zwykłej codziennej aktywności Pacjenta znajduje potwierdzenie w historii informacji przesyłanych przez Urządzenie do Platformy Medycznej.
 - 8.6.3 Brak Zasięgu nie został przez SiDLY usunięty poprzez dwukrotną wymianę karty SIM Urządzenia na kartę działającą w sieci innego operatora telefonii komórkowej.
- 8.7 Uprawnienie do odstąpienia od Umowy Teleopieki może zostać wykonane w terminie czternastu dni od wykonania przez SiDLY ponownej wymiany karty SIM Urządzenia na kartę działającą w sieci innego operatora telefonii komórkowej. Oświadczenie o odstąpieniu wymaga zachowania formy dokumentowej,

co oznacza że wystarczającą formą złożenia oświadczenia o odstąpieniu jest jego przesłanie pocztą elektroniczną na adres SiDLY.

- 8.8 W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy Teleopieki zgodnie z postanowieniami powyżej, SiDLY zwróci Klientowi całość płatności otrzymanej na podstawie Umowy Teleopieki, a Klient zobowiązany jest zwrócić SiDLY Urządzenie. SiDLY może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zwróconego Urządzenia.
- 8.9 Uprawnienie do wypowiedzenia Umowy Teleopieki bez okresu wypowiedzenia przysługuje wyłącznie w przypadku, gdy:
 - 8.9.1 Po rozpoczęciu udzielania świadczeń ZL Brak Zasięgu w miejscu zwykłej codziennej aktywności Pacjenta nie występował i zaczął występować w trakcie udzielania Świadczeń ZL.
 - 8.9.2 Brak Zasięgu w miejscu zwykłej codziennej aktywności Pacjenta został zgłoszony na Infolinię.
 - 8.9.3 Rozpoczęcie występowania Braku Zasięgu w miejscu zwykłej codziennej aktywności Pacjenta znajduje potwierdzenie w historii informacji przesyłanych przez Urządzenie do Platformy Medycznej.
 - 8.9.4 Brak Zasięgu nie został przez SiDLY usunięty poprzez dwukrotną wymianę karty SIM Urządzenia na kartę działającą w sieci innego operatora telefonii komórkowej.
- 8.10 Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Teleopieki wymaga zachowania formy dokumentowej, co oznacza że wystarczającą formą złożenia oświadczenia jest jego przesłanie pocztą elektroniczną na adres SiDLY.
- 8.11 W przypadku wypowiedzenia przez Klienta Umowy Teleopieki bez okresu wypowiedzenia zgodnie z postanowieniami powyżej, Klient może Urządzenie zachować lub zwrócić SiDLY. Jeżeli Klient zwróci Urządzenie do SiDLY, SiDLY zwróci Klientowi płatność otrzymaną na podstawie Umowy Teleopieki w części proporcjonalnej do okresu pozostającego do zakończenia okresu objęcia Pacjenta systemem teleopieki medycznej licząc od dnia zgłoszenia Braku zasięgu. W przypadku, gdy Klient nie zwróci Urządzenia do SiDLY, SiDLY zwróci Klientowi płatność otrzymaną na podstawie Umowy Teleopieki tytułem objęcia Pacjenta systemem teleopieki medycznej w części proporcjonalnej do okresu pozostającego do zakończenia okresu objęcia Pacjenta systemem teleopieki medycznej licząc od dnia zgłoszenia Braku zasięgu, zachowując płatność z tytułu sprzedaży Urządzenia.

§ 9. Działania w przypadku Zdarzenia.

- 9.1 W przypadku wykrycia przez Urządzenie Upadku lub wywołania przez Pacjenta Alarmu SOS ratownik medyczny w Centrum Alarmowym:
 - 9.1.1 Podejmuje próbę nawiązania z Pacjentem kontaktu poprzez funkcję połączenia głosowego Urządzenia, a po nawiązaniu takiego kontaktu ustala przyczynę Zdarzenia.
 - 9.1.2 Podejmuje dalsze czynności adekwatne do sytuacji, w tym w szczególności może udzielić Pacjentowi niezbędnych wskazówek i instrukcji, zawiadomić Osobę do Kontaktu lub wezwać odpowiednie służby, w tym Pogotowie Ratunkowe, przekazując niezbędne informacje o Pacjencie.
 - 9.1.3 Adekwatnie do sytuacji i w miarę możliwości monitoruje stan Pacjenta do chwili przybycia do Pacjenta powiadomionej osoby lub wezwanych służb, jak też może udzielić Pacjentowi wsparcia psychicznego do czasu ich przybycia.
- 9.2 W przypadku, gdy ratownik medyczny w Centrum Alarmowym nie nawiąże połączenia głosowego z Pacjentem niezwłocznie podejmuje działania zgodnie z przyjętymi procedurami bezpieczeństwa.

§ 10. Prawa Pacjenta.

- 10.1 Prawa Pacjenta określa ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. W szczególności Pacjentowi przysługują prawa opisane w niniejszym punkcie.
- 10.2 Pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia.
- 10.3 Pacjent ma prawo do informacji o rodzaju i zakresie udzielanych mu świadczeń zdrowotnych.
- 10.4 Pacjent ma prawo do zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny, w tym udzielające mu świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego.
- 10.5 Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenie innych świadczeń zdrowotnych.
- 10.6 Pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania mu świadczeń zdrowotnych.

§ 11. Dokumentacja medyczna.

- 11.1 Pacjent ma prawo do dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- 11.2 Prawo do dostępu do dokumentacji medycznej Pacjent może realizować w szczególności poprzez dostęp do Konta Pacjenta zgodnie z Regulaminem Platformy Medycznej.

§ 12. Obowiązki Pacjenta.

- 12.1 W związku z korzystaniem ze Świadczeń ZL Pacjent ma obowiązek:
 - 12.1.1 przestrzegania postanowień OWUSZ i korzystania ze Świadczeń ZL zgodnie z OWUSZ,
 - 12.1.2 szanowania personelu medycznego SiDLY.
- 12.2 W przypadku utraty, kradzieży lub zniszczenia Urządzenia Pacjent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym SiDLY.

§ 13. Infolinia i pomoc techniczna.

- 13.1 SiDLY przyjmuje zgłoszenia i udziela telefonicznie wsparcia informacyjnego, organizacyjnego i technicznego w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy Teleopieki oraz udzielanymi Świadczeniami ZL pod numerem Infolinii **+48 222 437 737**.
- 13.2 Koszt połączenia z Infolinią naliczany jest przez operatora usług telekomunikacyjnych, z których korzysta Pacjent, zgodnie z pakietem taryfowym, z którego korzysta Klient. Opłata za połączenie z Infolinią nie jest wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne z numerem stacjonarnym.
- 13.3 W ramach Infolinii Pacjent ma możliwość uzyskania odpowiedzi na pytania związane z funkcjonowaniem Urządzenia i Świadczeniami ZL, dokonania zmiany wybranych danych na Koncie Pacjenta oraz uzyskania wsparcia dotyczącego problemów technicznych z Urządzeniem, Świadczeniami ZL lub dostępem do Konta Klienta.

§ 14. Reklamacje.

- 14.1 Reklamacje mogą być składane przez Klienta lub Pacjenta poprzez:
- 14.1.1 wypełnienie i zatwierdzenie formularza reklamacji online na stronie internetowej: www.telepiekomat.pl/dopobrania;
 - 14.1.2 przesłanie reklamacji w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej: office@sidly.eu,
 - 14.1.3 przesłanie reklamacji w formie pisemnej na adres SiDLY: SiDLY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, 01-830 Warszawa, Aleja Zjednoczenia 36.
- 14.2 Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje: dane identyfikujące reklamującego (imię, nazwisko, adres zamieszkania), adres e-mail, nr telefonu oraz opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji. Zaleca się podanie w reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez SiDLY.
- 14.3 Złożoną reklamację SiDLY rozpatruje w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. W terminie tym SiDLY informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji, wysyłając wiadomość na podany w reklamacji adres e-mail lub wysyłając pisemne powiadomienie na adres reklamującego wskazany w reklamacji złożonej drogą pisemną.
- 14.4 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego reklamującemu przysługuje prawo dochodzenia nieuwzględnionych roszczeń przed sądem powszechnym. Brak przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego nie pozbawia reklamującego możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem.

§ 15. Dane osobowe.

- 15.1 W związku z realizacją Świadczeń ZL, SiDLY przetwarza dane osobowe Pacjenta oraz dane osobowe Osób do Kontaktu w celach i zgodnie z zasadami określonymi w klauzulach informacyjnych przekazywanych Pacjentowi wraz z Urządzeniem. Klauzule informacyjne dostępne są również na stronie internetowej SiDLY: www.telepiekomat.pl.

§ 16. Odpowiedzialność SiDLY i odpowiedzialność Pacjenta.

- 16.1 SiDLY nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem posługiwania się Urządzeniem niezgodnie z instrukcją obsługi Urządzenia, w niezapewnienia ładowania Urządzenia lub samodzielnego wyłączenia Urządzenia przez Pacjenta lub osobę trzecią.
- 16.2 SiDLY nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem nie noszenia Urządzenia przez Pacjenta.
- 16.3 SiDLY dokłada starań, aby Urządzenie wyposażać w kartę SIM działająca w sieci operatora telefonii komórkowej, którego zasięg sieci jest optymalnym z punktu widzenia zwykłej codziennej aktywności Pacjenta. SiDLY nie ponosi jednak odpowiedzialności za jakość i szybkość przesyłu danych wynikające z usług świadczonych przez dostawcę usług telekomunikacyjnych ani za szkody będące następstwem wystąpienia przypadków Braku Zasięgu.
- 16.4 SiDLY nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem podania przez Pacjenta w Karcie Pacjenta błędnych informacji, w tym nieprawidłowego wskazania nazw przyjmowanych leków, chorób, ograniczeń lub numerów telefonicznych Osób do Kontaktu.
- 16.5 SiDLY nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem działań Pacjenta niezgodnych z OWUSZ lub Regulaminem Platformy Medycznej.
- 16.6 SiDLY nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzenia poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

16.7 Określone powyżej ograniczenia odpowiedzialności nie znajdują zastosowania w przypadku szkód wyrządzonych z winy umyślnej.

§ 17. Okres obowiązywania Umowy Teleopieki i udzielania Świadczeń ZL.

- 17.1 Świadczenia ZL udzielane są od chwili zakończenia rejestracji Pacjenta na Platformie Medycznej przez okres równy okresowi objęcia Pacjenta systemem teleopieki medycznej, określanemu zgodnie z Regulaminem zawierania umów, z zastrzeżeniem postanowień punktu poniżej. Okres ten może zostać przedłużony poprzez nabycie przez Klienta, zgodnie z Regulaminem zawierania umów, kolejnego pakietu objęcia Pacjenta systemem okresowej teleopieki medycznej.
- 17.2 Ze względu na stałe pozostawanie ZL w gotowości do udzielania Świadczeń ZL od dnia dostarczenia Urządzenia do Pacjenta, okres udzielania Świadczeń ZL w każdym wypadku kończy się z upływem czasu, liczonego od dnia zawarcia Umowy Teleopieki, a stanowiącemu sumę okresu objęcia Pacjenta systemem teleopieki medycznej i okresu trzech miesięcy. Oznacza to, że w przypadku nieprzeprowadzenia rejestracji Pacjenta na Platformie Medycznej w okresie trzech miesięcy od dnia zawarcia Umowy Teleopieki, efektywny okres udzielania Świadczeń ZL może być krótszy niż okres objęcia Pacjenta systemem teleopieki medycznej określany zgodnie z Regulaminem zawierania umów.
- 17.3 Umowa Teleopieki zawarta jest na czas oznaczony, upływający wraz z upływem okresu objęcia Pacjenta systemem okresowej teleopieki medycznej. W przypadku, gdy Klient nie nabędzie kolejnego pakietu objęcia Pacjenta systemem okresowej teleopieki medycznej, Umowa Teleopieki przekształca się w umowę zawartą na czas nieoznaczony.
- 17.4 W przypadku, gdy Klient nabędzie pakiet objęcia Pacjenta systemem okresowej teleopieki medycznej po przekształceniu się Umowy Teleopieki w umowę zawartą na czas nieoznaczony, Umowa Teleopieki przekształca się ponownie w umowę zawartą na czas oznaczony upływający wraz z upływem okresu objęcia Pacjenta systemem okresowej teleopieki medycznej.
- 17.5 Po przekształceniu się Umowy Teleopieki w umowę zawartą na czas nieoznaczony, zarówno Klient, jak i SiDLY, może wypowiedzieć Umowę Teleopieki z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego jeden miesiąc i upływającego na koniec miesiąca kalendarzowego. Dla swojej ważności, wypowiedzenie wymaga zachowania formy dokumentowej, co oznacza że wystarczającą formą złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu jest jego przesłanie pocztą elektroniczną na adres SiDLY.
- 17.6 Pacjent może w każdej chwili cofnąć zgodę na udzielanie mu Świadczeń ZL. Cofnięcie przez Pacjenta zgody na udzielanie mu Świadczeń ZL nie ma wpływu na zobowiązania Klienta wynikające z Umowy Teleopieki. W szczególności, w takim wypadku, Umowa Teleopieki nie zostaje rozwiązana, a uiszczona przez Klienta cena za Urządzenie i cena za objęcie Pacjenta systemem okresowej teleopieki medycznej nie podlegają zwrotowi.
- 17.7 Wraz z wygaśnięciem Umowy Teleopieki wygasają uprawnienia Pacjenta do dostępu do Konta Pacjenta realizowane zgodnie z Regulaminem Platformy Medycznej.

§ 18. Postanowienia końcowe

- 18.1 Postanowienia OWUSZ w żaden sposób nie naruszają bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, których umowne wyłączenie w stosunkach pomiędzy SiDLY a Klientem lub Pacjentem nie jest możliwe. Oznacza to, że w każdym przypadku, w którym okazałoby się, że dane postanowienie jest z takimi przepisami niezgodne, nie będzie ono znajdowało zastosowania i zostanie zastąpione odpowiednimi bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 18.2 SiDLY uprawniona jest do zmiany OWUSZ z ważnych przyczyn, za które uznaje się: zmiany w zakresie funkcjonalności Urządzenia lub Platformy Medycznej związane z ich rozwojem, dostosowanie OWUSZ lub

funkcjonalności Urządzenia lub Platformy Medycznej do przepisów prawa mających na nie wpływ, zmiany lub wprowadzenie nowych opłat o charakterze publiczno-prawnym mających wpływ Umowę Teleopieki, działania związane z poprawą bezpieczeństwa Urządzenia lub Platformy Medycznej, zmiany kosztów usług świadczonych przez dostawców zewnętrznych lub kosztów utrzymania i obsługi infrastruktury Platformy Medycznej.

18.3 Zmiany OWUSZ będą publikowane przez SIDLY wraz z ujednoliconym tekstem OWUSZ na stronie internetowej SIDLY: www.teleopiekomat.pl. O opublikowanej zmianie OWUSZ, SIDLY zawiadamia Klienta i Pacjenta pocztą elektroniczną nie później niż miesiąc przed jej wejściem w życie, przysyłając ujednoliconą treść OWUSZ. Klient może w takim wypadku wypowiedzieć Umowę Teleopieki w terminie miesiąca od dnia otrzymania powiadomienia o opublikowanej zmianie OWUSZ. Zmiana OWUSZ jest wiążąca dla Klienta i Pacjenta po upływie miesiąca od dnia powiadomienia Klienta o opublikowanej zmianie OWUSZ zgodnie z postanowieniami powyższymi, o ile Klient nie wypowie w tym terminie Umowy Teleopieki.

18.4 Każda zmiana OWUSZ opatrzona jest datą jej opublikowania.

Data opublikowania aktualnej treści OWUSZ: 25 lipca 2023 r.