



DOKTOR

Vedno z vami.

www.doktor24.si

Pristopna izjava

SOS MOBILNI

Spoštovani uporabnik storitve SOS gumb.

Veseli nas, da ste se odločili postati uporabnik storitev **SOS GUMB**, ki jih v sodelovanju s podjetjem **Telekom Slovenije** ponuja **Doktor 24**.

Pošljamo vam vprašalnik, s pomočjo katerega bomo pridobili pomembne osebne podatke, ki so osnova za vzpostavitev socialnovarstvene storitve varovanja na daljavo, **SOS GUMB**. Prosimo vas, da izpolnite vsa prazna polja vprašalnika, pridobite soglasja oseb, ki jih vključujete v svojo socialno mrežo in izpolnjen, **podpisan vprašalnik** s pristopno izjavo **pošljete** na naš naslov, Doktor 24, d.o.o., Savska cesta 3, 1000 Ljubljana.

Izpolnjen **vprašalnik**, podpisana **pristopna izjava** skupaj s **Splošnimi pogoji**, in v primeru ZDUS prostovoljcev še z **Aneksom ZDUS***, sestavljajo pogodbo. Uporabnik s podpisom Pristopne izjave soglaša s Splošnimi pogoji in Aneksom ter jih v celoti sprejema.

*** Aneks ZDUS št. 1**

Za koordinatorje in prostovoljce Zveze društev upokojencev (ZDUS), ki za storitev SOS MOBILNI sodelujejo v projektu STAREJŠI ZA VIŠJO KAKOVOST ŽIVLJENJA DOMA. K »Splošnim pogojem Izvajanja socialnovarstvene in zdravstvene storitve »Celodnevna povezava preko osebnega telefonskega alarma« SOS MOBILNI.

Za več informacij nas pokličite na telefonsko številko **01 280 30 84** ali pišite na **sos@doktor24.si**

(izpolni Doktor 24 d.o.o.)

Ime in Priimek

Št. pogodbe

Oznaka vira

Osební podatki uporabnika

Dopolnite manjkajoče podatke. Vsi podatki so obvezni.

Ime	<input type="text"/>	Priimek	<input type="text"/>
Naslov	<input type="text"/>	Pošta in kraj	<input type="text"/>
EMŠO	<input type="text"/>	Telefon*	<input type="text"/> <small>Obvezno vpišite številko mobilnega telefona.</small>
Elektronska pošta	<input type="text"/>	Uporabniško ime**	<input type="text"/>

Podpisani izbiram naslednji paket storitev:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SOS MOBILNI
s povezavo s svojci (20 € mesečno) | <input type="checkbox"/> SOS MOBILNI
s 24-urno povezavo s klicnim centrom (30 € mesečno) |
|---|--|

Storitve bom plačeval/a na podlagi prejete položnice na naslednji način: (označite želeno)

- mesečno polletno letno

* Vpišete eno (1) telefonsko številko, preko katere boste dostopali do storitve **SOS ZDRAVNIK**. Obvezen podatek. Številko lahko kasneje pisno spremenite.

** Sestavljeno iz imena in priimka z veliko začetnico in brez presledka, primer: JanezNovak

Stanovanje/Gospodinjstvo

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> oskrbovano | <input type="checkbox"/> individualno |
| <input type="checkbox"/> večstanovanjski objekt v <input type="text"/> nadstropju | |
| <input type="checkbox"/> živim sam/a | |
| <input type="checkbox"/> z zakonskim partnerjem/drugo osebo | |

Obstoječe oblike pomoči

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> pomoč na domu |
| <input type="checkbox"/> patronažna služba |
| <input type="checkbox"/> drugo (v spodnje polje vpišite obliko pomoči) |
-

Osební zdravnik

Ime in priimek	<input type="text"/>
Ustanova	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>
Elektronski naslov	<input type="text"/> @ <input type="text"/>

Gibanje

- | | | | | |
|---------------------------------------|------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> popolno | Potrebujem oporo | Uporabljam ... | Padci se pojavljajo: | |
| <input type="checkbox"/> delno | | <input type="checkbox"/> da | <input type="checkbox"/> palico | <input type="checkbox"/> pogosto |
| <input type="checkbox"/> nepokretnost | | <input type="checkbox"/> ne | <input type="checkbox"/> hodulje | <input type="checkbox"/> občasno |
| | | <input type="checkbox"/> voziček | <input type="checkbox"/> nikoli | |

Medicinsko tehnični pripomoček

<input type="checkbox"/> ne
<input type="checkbox"/> da
Kateri?
<input type="text"/>

Sluh in vid

Sluh	Vid
<input type="checkbox"/> slišim	<input type="checkbox"/> vidim
<input type="checkbox"/> naglušen/na	<input type="checkbox"/> slaboviden/na
<input type="checkbox"/> gluha/a	<input type="checkbox"/> slep/a

Zdravstveno stanje

Diagnoze

Dosedanja terapija

Druge posebnosti zdravstvenega stanja

Navedeni podatki bodo hranjeni v strogi tajnosti in jih bodo operaterji SOS gumba skladno z veljavno zakonodajo o varovanju osebnih podatkov uporabili izključno za namen izvajanja storitve in v korist uporabnika. S podpisom uporabnik jamči za verodostojnost podanih osebnih podatkov. V primeru spremembe navedenih podatkov ali daljše odsotnosti je uporabnik SOS gumba dolžan takoj obvestiti operaterja SOS gumba.

Socialna mreža

Uporabniki storitve SOS mobilni s povezavo s klicnim centrom si morajo za nemoteno delovanje storitve **zagotoviti vsaj dve kontaktni osebi** (socialna mreža), ki bosta v primeru sproženega klica (alarma) obveščeni o razlogih za klic, o morebitni intervenciji.

Vloga kontaktne osebe:

- hramba ključa stanovanja uporabnika
- prihod k uporabniku ob sproženem klicu,
- pomoč uporabniku v primerih, ko ta pomoč potrebuje.

Primerne osebe so lahko uporabnikovi svojci ali druge osebe, ki živijo blizu uporabnika. Čas prihoda take osebe **naj ne bi bil daljši kot 15 minut**. Ob sproženem klicu se obvešča kontaktne osebe po vrstnem redu, kot so osebe vpisane na obrazcu.

Uporabniki storitve SOS mobilni lahko izbere osebo za obveščanje, ki bo v primeru sproženega klica (alarma) samo obveščena o klicu, razlogih za klic, o morebitni intervenciji. Oseba za obveščanje je lahko ista, kot kontaktna oseba.

Če uporabnik storitve SOS MOBILNI s povezavo s klicnim centrom **NE omogoči hrambe ključa** nobeni izmed kontaktnih oseb niti ne izbere ustrezne službe (varnostna služba), potem **Doktor 24 NE more zagotavljati pogodbenih obveznosti**, ki so vezane na hrambo ključa (odklepanje vrat ob intervenciji, pomoč uporabniku ob padcu ...)

Prva kontaktna oseba

Osebni podatki

Ime Priimek
Naslov Pošta in kraj
EMŠO

Kontaktni podatki

Telefon Mobilni telefon
Elektronska pošta
Razpolaga s ključem stanovanja uporabnika? Da Ne Opombe
Potreben čas do uporabnika/oddaljenost

Druga kontaktna oseba

Osebni podatki

Ime Priimek
Naslov Pošta in kraj
EMŠO

Kontaktni podatki

Telefon Mobilni telefon
Elektronska pošta
Razpolaga s ključem stanovanja uporabnika? Da Ne Opombe
Potreben čas do uporabnika/oddaljenost

Oseba za obveščanje

Osebni podatki

Ime Priimek
Naslov Pošta in kraj
EMŠO

Kontaktni podatki

Telefon Mobilni telefon
Elektronska pošta
Razpolaga s ključem stanovanja uporabnika? Da Ne Opombe
Potreben čas do uporabnika/oddaljenost

Zgoraj navedeni s podpisom potrjujem, da me je uporabnik storitve SOS gumb z mojim soglasjem navedel kot kontaktno osebo oziroma osebo za obveščanje, potrjujem točnost podatkov in soglašam, da me operater klicnega centra obvešča v primerih potrebe po posredovanju. Dovoljujem, da se zgoraj navedeni osebni podatki v skladu z veljavno zakonodajo o varovanju osebnih podatkov lahko uporabijo za potrebe izvajanja storitve SOS gumb.

Hramba ključa

Če uporabnik želi oziroma mora določiti ustrezno službo (nima, ne želi imeti svoje, želi dodatno varnost), ki nadomesti kontaktne osebe, le to lahko zagotovi Doktor 24 preko svojih pogodbenih izvajalcev (varnostna služba). V tem primeru vrednost mesečne storitve (varna hramba ključa in ena intervencija) znaša **8 €**, vsaka nadaljnja intervencija pa se obračuna v vrednosti **15 €**.

Izjava

Želim, da mi Doktor 24 organizira ustrezno kontaktno osebo/slужbo, ki bo predstavljala mojo socialno mrežo.

Podpis uporabnika SOS gumba

Kraj Kraj
Datum Datum

Podpis koordinatorja SOS gumba

Podpis uporabnika SOS gumba

Uveljavljam ugodnost

Doktor 24 d.o.o.
Direktor Vito Vidmar, dr. med.

DOKTOR 24 d.o.o.
Vidmar Vito

V , dne

Podpisani pristopam k programu **SOS MOBILNI** in v celoti sprejemam splošne pogoje poslovanja podjetja Doktor 24 d.o.o. Podajam izrecno soglasje za uporabo osebnih podatkov, kot izhaja iz splošnih pogojev. S podpisom soglašam, da pristopna izjava sestavlja pogodbo, sklenjeno z Doktor 24 d.o.o.

DR24 SOS MOBILNI PI-VPR-11-2013

Splošni pogoji

Izvajanja socialnovarstvene in zdravstvene storitve »Celodnevna povezava preko osebnega telefonskega alarma« – **SOS MOBILNI**.

Splošno

1. člen

- 1 S temi *Splošnimi pogoji izvajanja socialnovarstvene in zdravstvene storitve* (v nadaljevanju *Splošni pogoji*) se določajo pogoji in način uporabe storitve *Celodnevna povezava* preko osebnega telefonskega alarma **SOS MOBILNI** (v nadaljevanju **SOS MOBILNI**).
- 2 Osnovni namen, ki ga zasledujeta *Doktor 24 d.o.o.* (v nadaljevanju *Doktor 24*) in uporabnik, je izvajanje socialnovarstvenih in zdravstvenih storitev.
- 3 *Doktor 24* izvaja zdravstvene storitve skladno s temi *Splošnimi pogoji*.

Storitve

2. člen

Uporabnik s podpisom pristopne izjave in plačilom skupno dogovorjene pogodbene cene ter glede na izbiro paketa pridobi pravico do naslednjih storitev:

1 **SOS MOBILNI** s povezavo s svojci

Uporabo ustreznega mobilnega aparata prilagojenega uporabnikom z drugačnimi zahtevami (velik zaslon, velike tipke) in posebni medaljon, ki ga uporabnik nosi okoli vratu. Mobilni aparat ima vgrajen **SOS GUMB**, detektor padca in preko GPS signala in baznih postaj omogoča lociranje uporabnika, kar je pomembno v primeru, ko le-ta potrebuje pomoč.

Uporabo ustrezne spletne aplikacije, s pomočjo katere lahko uporabnik oziroma skrbnik uporabnika uporabnikov mobilni telefon ustrezno programira (avtomatično sprejemanje klica, hitro klicanje, način zvonjenj ipd.) in omogoča možnost lociranja uporabnika (v primeru pritiska na **SOS GUMB**, se samodejno pošlje trenutne GPS lokacije uporabnika v obliki alarma, z namenom obveščanje izbranega kroga oseb o lokaciji uporabnika, ko le-ta potrebuje pomoč).

SOS ZDRAVNIK – 24-urna zdravniška pomoč na daljavo z nasveti zdravnika po telefonu. Storitev se izvede na podlagi naročnikovega klica. Pogodbena cena zagotavlja uporabniku neomejeno število nasvetov po telefonu.

2 **SOS MOBILNI** s 24-urno povezavo z nadzornim centrom

Uporabo ustreznega mobilnega aparata prilagojenega uporabnikom z drugačnimi zahtevami (velik zaslon, velike tipke) in posebni medaljon, ki ga uporabnik nosi okoli vrata. Mobilni aparat ima vgrajen **SOS GUMB**, detektor padca in preko GPS signala omogoča lociranje uporabnika, kar je pomembno v primeru, ko le-ta potrebuje pomoč.

S pomočjo enotnega klicno-nadzornega centra 24-urno varovanje na daljavo, vse dni v letu,

Organizacijo ustrezne pomoči ob sproženem klicu, posredovanje klica – po v naprej dogovorjenem protokolu, ki je priloga in sestavni del teh *Splošnih pogojev* – na določeno mesto oziroma pristojnim službam (nujna medicinska pomoč, policija, itd.) obveščanje oseb, ki jih je navedel uporabnik storitve (osebe za obveščanje - skrbnik uporabnika)

SOS ZDRAVNIK – 24-urna zdravniška pomoč na daljavo s svetovanjem zdravnika po telefonu. Storitev se izvede na podlagi naročnikovega klica. Pogodbena cena zagotavlja uporabniku neomejeno število nasvetov po telefonu.

Obveznosti ponudnika storitev

3. člen

- 1 V primeru sklenitve storitve **SOS MOBILNI** s 24-urno povezavo z nadzornim centrom ponudnik skupaj z uporabnikom in v sporazumu z njim izdelata individualni načrt izvajanja storitve, ki je sestavni del teh *Splošnih pogojev*, in ki ga uporabnik in ponudnik podpišeta hkrati s temi *Splošnimi pogoji* in *Pristopno izjavo*.
- 2 Storitev **SOS MOBILNI** s 24-urno povezavo z nadzornim centrom se izvaja v okviru klicno-nadzornega centra, ki je opremljen s posebno telekomunikacijsko opremo. Ustrezno usposobljeni operaterji, ki izvajajo storitev iz teh *Splošnih pogojev*, ob sprejemu alarmnega klica uporabnika organizirajo ustrezno pomoč uporabniku, v skladu s protokolom te storitve.
- 3 V primeru sklenitve storitve **SOS MOBILNI** s 24-urno povezavo z nadzornim centrom, o izvajanju storitve ponudnik vodi dokumentacijo, iz katere je razviden datum in ura klica, razlog klica, opis opravljenih postopkov v zvezi s sproženim klicem. Dokumentacija, ki se za posameznega uporabnika vodi ločeno, je shranjena pri ponudniku in je uporabniku na njegovo zahtevo dostopna na vpogled.
- 4 Ponudnik se zavezuje, da bo uporabniku zagotavljal dogovorjeno storitev in jo izvajal skladno z individualnim načrtom.
- 5 Ponudnik se zavezuje, da bo:
 - izpolnjeval obveznosti iz teh *Splošnih pogojev*;
 - uporabniku zagotovil ustrezen mobilni aparat z brezžičnim sprožilcem; uporabnika seznanil s pravilno uporabo ustreznega mobilnega aparata z brezžičnim sprožilcem in mu ob priključitvi posredoval tudi pisna navodila o njegovi uporabi;
 - trajno varoval vse osebne podatke uporabnika v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in Zakonom o zdravstveni dejavnosti zagotovil spoštovanje kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu neposrednih izvajalcev – operaterjev.

Obveznosti uporabnika storitev

4. člen

- 1 Uporabnik je seznanjen in izrecno soglaša, da izvajalec storitve **SOS MOBILNI** v nobenem primeru ne prevzema odgovornost za morebitno škodo, ki bi lahko nastala ob tehničnih pomanjkljivostih, motnjah, prekinitvah, višji sili oziroma drugih nepredvidenih situacijah delovanja telekomunikacijskega omrežja in naprav.
- 2 Za morebitno drugo odškodninsko odgovornost je izvedba storitve ponudnika zavarovana pri izbrani zavarovalnici.
- 3 Uporabnik se zavezuje, da:
 - bo izpolnjeval svoje obveznosti iz teh *Splošnih pogojev*;
 - bo klicni sistem uporabljal skladno z navodili izvajalca;
 - bo po priključitvi na sistem na podlagi izstavljenega računa redno mesečno poravnava račune za opravljeno storitev teh *Splošnih pogojev*.
- 4 Uporabnik je seznanjen, da:
 - mora imeti oziroma bo sklenil naročniško razmerje pri enem od ponudnikov mobilnih storitev, se storitev lahko izvaja le s pomočjo posebnega mobilnega telefona, ki ima vključen brezžični sprožilec – **SOS GUMB**, GPS funkcijo in senzor padca, mora sprotno sporočati spremembe zdravstvenega stanja pisno oziroma/ali njegovi svojci preko ustrezne spletne aplikacije.

Plačilo

5. člen

- ① Pogodbeni cena za storitev **SOS MOBILNI** s povezavo s svojci je 20,00 € mesečno.
- ② Pogodbeni cena za storitev **SOS MOBILNI** s 24-urno povezavo s klicnim centrom je 30,00 € mesečno.
- ③ V ceno je vključen morebiten DDV.
- ④ S plačilom prve mesečne naročnine mobilni aparat postane last uporabnika.
- ⑤ Mesečna naročnina se obračunava za celotno mesečno obdobje.
- ⑥ Pogodbeni vplačila uporabnika storitve **SOS MOBILNI** se vodijo v analitični evidenci, iz katere je razvidna poraba in stanje vplačanih sredstev.

6. člen

- ① Ponudnik storitev lahko v skladu s svojo odločitvijo in veljavnimi predpisi enostransko spremeni pogodbeno ceno in si pridržuje pravico do posodobitev in sprememb *Splošnih pogojev*.
- ② Sprememba cene ne velja za čas, za katerega je plačilo že izvršeno.
- ③ O vsaki spremembi mora ponudnik preko spletnih strani obvestiti uporabnike 30 dni pred uveljavitvijo teh sprememb.
- ④ Nadaljnja uporaba storitev po vsakršnih takšnih spremembah pomeni, da se uporabnik s temi spremembami izrecno strinja.
- ⑤ Če uporabnik s predlaganimi spremembami *splošnih pogojev* ali cenika teh *Splošnih pogojev* ne soglaša, mora v tem istem roku – to je v 30 dneh pred uveljavitvijo sprememb – pisno obvestiti ponudnika. V tem primeru se pogodba prekine. Uporabniku se znesek plačane naročnine za tekoče leto ne vrača.
- ⑥ Ponudnik se zavezuje, da bo do izteka odpovednega roka izvajal storitve na podlagi predhodno veljavne pogodbe.

7. člen

- ① Uporabnik storitve je upravičen in dolžan vsako nepravilnost ali neizvajanje dogovorjene storitve ponudnika teh storitev najkasneje v 15. dneh po nastanku sporočiti pisno ali ustno. Ponudnik bo pritožbene navedbe preveril najkasneje v osmih dneh in uporabniku pisno odgovoril.
- ② V kolikor uporabnik z izvajanjem storitve ni zadovoljen, lahko skladno z določili 94. člena Zakona o socialnem varstvu, zoper opravljeno storitev vloži ugovor na Socialno zbornico Slovenije, ki ugovor rešuje skladno z določili Pravilnika o reševanju ugovorov zoper opravljene socialno-varstvene storitve zasebnikov (Ur. list RS, št. 117/2003). Ugovor mora vložiti v roku 8 dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja.
- ③ V kolikor uporabnik z rešitvijo svojega ugovora ni zadovoljen, lahko predlaga oziroma zahteva izreden inšpekcijski nadzor.

Osebnih podatki

8. člen

- ① Ponudnik uporabniku jamči varovanje osebnih podatkov v skladu z veljavno zakonodajo in *Pravilnikom* izvajalca o varovanju osebnih podatkov.
- ② S podpisom *Pristopne izjave*, ki je sestavni del teh *Splošnih pogojev* uporabnik ponudniku dovoljuje zbiranje in obdelavo njegovih osebnih podatkov za namen izvajanja storitve po teh *Splošnih pogojih*.
- ③ Uporabnik podaja izrecno soglasje za uporabo osebnih podatkov z namenom obveščanja o novostih in storitvah ali tehničnih rešitvah in podobnih aktivnostih, ki jih ponuja ponudnik oziroma njegovi pogodbeni partnerji zagotavljanja storitve: razčlenitev uporabnikov, statistične obdelave in obveščanje o ponudbah, neposredno trženje, raziskave trga, vodenje analiz poslovanja.
- ④ Vsako spremembo osebnih podatkov in predvsem spremembo s pogodbo določene telefonske številke za uporabo storitev **SOS**

MOBILNI, je uporabnik dolžan ponudniku sporočiti v osmih dneh po spremembi. Spremembe morajo biti sporočene v pisni obliki.

- ⑤ Uporabnik izrecno dovoljuje uporabo podatkov o njegovi lokacije v primeru sprožitve alarma.

Zaščita zasebnosti mladoletnih oseb:

- ⑥ Storitev **SOS MOBILNI** je namenjena tudi mladoletnim, ki pa ne morejo sami podpisati *Pristopne izjave*. Naročnik storitve **SOS MOBILNI** za mladoletno osebo je lahko starš ali zakoniti zastopnik/skrbnik, ki podpiše *Pristopno izjavo* k *Splošnim pogojem* izvajanja socialno varstvene storitve socialnega servisa »celodnevna povezava preko osebnega telefonskega alarma« – **SOS MOBILNI**. Ponudnik storitev **SOS MOBILNI** pa osebnih podatkov oseb, mlajših od 18 let, ne shranjuje.

Trajanje, prekinitev in odpoved pogodbe

9. člen

- ① Pogodba je sklenjena s podpisom *Pristopne izjave* in stopi v veljavo, ko *Pristopno izjavo* podpiše zadnja izmed strank oziroma najprej s prvim dnevom v naslednjem mesecu.
- ② Ta pogodba se sklepa za najmanj 24 mesecev oziroma za nedoločen čas.
- ③ Če nobena od pogodbenih strank pogodbe pisno ne odpove najmanj 30 dni pred iztekom pogodbenega obdobja, se pogodba molče podaljša za eno leto.
- ④ V kolikor uporabnik pogodbo odpove pred tem rokom, je dolžan v enkratnem znesku poravnati razliko mesečnih naročin do izteka 24 mesecev, za kar mu račun izstavi ponudnik storitve.
- ⑤ Uporabnik lahko to pogodbo odpove in sicer z odpovednim rokom 30 dni. Odpoved mora biti podana v pisni obliki ali na zapisnik pri ponudniku.
- ⑥ Ponudnik to pogodbo lahko odpove, v kolikor uporabnik ne izpolnjuje svojih obveznosti, sprejetih s temi *Splošnimi pogoji*, in če kljub pisnemu opominu izvajalca v roku osem (8) dni od prejema opomina ne poravna zapadlih obveznosti. Odpoved mora biti podana pisno z odpovednim rokom 30 dni. Pogodba preneha veljati z iztekom odpovednega roka.
- ⑦ Če uporabnik storitev svojih obveznosti ne poravna v skladu s pogodbo oziroma v skladu z izstavljenim računom, mu lahko ponudnik zadrži izvedbo storitev do plačila pogodbenih obveznosti.

Končne določbe

10. člen

Za odnose med uporabnikom in ponudnikom storitev, ki niso urejeni s temi *Splošnimi pogoji*, se uporablja zakonodaja, ki ureja obligacijska razmerja. Morebitne spore rešujeta pogodbeni stranki sporazumno. Če to ni mogoče, je za reševanje sporov dogovorjena pristojnost stvarno pristojnega sodišča v Ljubljani.

11. člen

Pristopna izjava in *Splošni pogoji* sestavljajo pogodbo. *Pristopna izjava* se sklepa v dveh izvodih, vsaka od pogodbenih strank prejme po en izvod. Uporabnik s podpisom *Pristopne izjave* soglaša s *Splošnimi pogoji* in jih v celoti sprejema.