

Splošni pogoji podjetja TITV d.o.o. za uporabe storitve Senior SOS

Kazalo vsebine

Uvodne določbe	2
Splošno o storitvi.....	2
Naročniška pogodba.....	3
Paketi storitve	4
Cene in zaračunavanje	4
Onemogočanje dostopa do storitev	4
Obveze naročnika	5
Obveze TITV	6
Omejitve zagotavljanja storitev in omejitve odgovornosti	6
Varovanje osebnih podatkov	7
Končne določbe	8

I. Uvodne določbe

Podatki o ponudniku:

TITV komunikacije, podjetje za razvoj, proizvodnjo in prodajo IKT storitev, d. o. o.,

Tovarniška cesta 51, 2342 Ruše;

Matična številka: 6117350000

Identifikacijska številka za DDV: SI 51888599

E-pošta: info@seniorsos.si

Telefonska številka: 065 562 065

(v nadaljevanju: TITV)

TITV v okviru svoje gospodarske dejavnosti ponuja tudi storitev Senior SOS, ki omogoča celodnevno povezljivost uporabnika z oskrbovalci ali osebami, ki uporabniku lahko nudijo pomoč v sili, preko osebnega telefonskega alarma (v nadaljevanju: storitev). Gre za storitev, ki zajema pošiljanje besedilnih SOS sporočil in klice na pomoč v sili, pri čemer se povezljivost zagotavlja preko opreme in storitve mobilne telefonije, kar vse uporabniku zagotovi ponudnik.

Določbe teh Splošnih pogojev uporabe storitve Senior SOS (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo pogoje in načine naročanja, cene ter pravice in obveznosti, ki so vezane na storitev.

Ponudnik storitev zagotavlja pravnim in fizičnim osebam. Uporaba storitve je omejena na območje Republike Slovenije.

II. Splošno o storitvi

Storitve vključuje:

- najem: SIM kartice (nano), strojne opreme (Senior SOS obesek, polnilni kabel);
- možnost namestitve funkcionalnosti storitve (vnos telefonskih števil, občutljivosti detektorjev ipd.);
- tehnično pomoč;
- storitve mobilne telefonije ter
- ponudnikove storitve v oblaku, ki so potrebne za samo delovanje storitve.

Ponudnikova storitev vključuje tudi:

- uporabo aplikacije Any Tracking za neposredno upravljanje storitve in
- pomoč pri namestitvi aplikacije na mobilni telefon naročnika.

Senior SOS obesek (v nadaljevanju: oprema ali obesek) omogoča:

- pošiljanje različnih besedilnih sporočil z vnaprej določeno vsebino, ki opisujejo dogodek, ki terja ukrepanje,
- odhodne klice na izbrane telefonske številke (na eno ali več, po nastavljenem zaporedju v aplikaciji, npr. klic na telefonsko številko oskrbovalca, recepcije v domu za ostarele, na 112, na 113 ipd.) ter
- prejemanje dohodnih klicev brez omejitev.

Storitev besedilna sporočila pošilja le na telefonske številke, ki imajo ustrezno opremo za prejemanje besedilnih sporočil (SMS).

Oprema vsebuje tudi detektor napolnjenosti baterije obeska ter možnost nastavitve različnih drugih detektorjev: padca, prekoračenja navidezne ograje. Besedilna sporočila in odhodni klici se prožijo na zahtevo uporabnika (pritisk na gumb na obesku) ali avtomatično (ob aktiviranju detektorjev, ki jih oprema vsebuje). V primeru aktiviranja detektorja padca ali prekoračenja navidezne ograje, besedilno sporočilo vsebuje informacijo o dogodku, ki se je zgodil. S pomočjo aplikacije lahko lociramo uporabnika na zemljevidu in njegovo gibanje spremljamo v živo.

Pogoj za vzpostavitev storitve je veljavna naročniška pogodba ter vklop storitev s strani TITV.

S pomočjo aplikacije lahko naročnik s storitvijo neposredno sam upravlja. Preko aplikacije lahko vnaša in spreminja podatke o telefonskih številkah, na katere se bodo pošiljala besedilna sporočila in vršili klici v sili, ter nastavlja občutljivost detektorjev.

Mobilni telefon, na katerega se namesti aplikacija, ni del storitve. Aplikacija je delujoča na mobilnih telefonskih aparatih z operacijskimi sistemi IOS (različica vsaj 9.1) in Android (različica vsaj 4.4).

Aplikacija deluje ob pogoju vzpostavljenih internetnih povezav. Uporabnik jo lahko na svojo napravo namesti preko App store-a (za operacijski sistem iOS) ali Google play-a (za Android). Prenos aplikacije je brezplačen, prav tako je brezplačna uporaba navedene aplikacije (z izjemo stroškov prenosa, namestitve in uporabe, ki jih je potrebno plačati operaterju, preko katerega je omogočena internetna povezava). Namestitev aplikacije na mobilni telefon ter nastavitve v aplikaciji lahko izvede naročnik sam, lahko pa mu pri tem pomaga TITV.

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- navodila glede uporabe opreme, ki jih stranka prejme na elektronski naslov ob sklenitvi naročniškega razmerja.

Navodila za uporabo aplikacije so sestavni del navodil glede uporabe opreme.

TITV lahko spremeni funkcionalnosti storitve in druge parametre. V tem primeru bo naročnike o novi obliki oziroma vsebini obvestil 30 dni pred nameravano spremembo.

III. Naročniška pogodba

Naročniška pogodba vsebuje pravice in obveznosti pogodbenih strank. Naročnik je lahko fizična ali pravna oseba. Naročnik je lahko uporabnik ali druga oseba. V kolikor naročnik ni uporabnik, mora imeti naročnik za sklenitev naročniške pogodbe in za izvajanje namestitev funkcionalnosti v aplikaciji soglasje uporabnika.

Naročniško razmerje za uporabo storitev je sklenjeno, ko pogodbeni stranki podpišeta naročniško pogodbo in ko TITV aktivira uporabo storitve. Sestavni del naročnikove pogodbe so ti splošni pogoji, prodajna ponudba in cenik storitve, ki je objavljen na internetni strani ponudnika.

V naročniški pogodbi se navedejo podatki o naročniku.

Naročnik je zavezan vsakega oskrbovalca obvestiti, da bo oprema uporabnika v primeru dogodkov v sili klicala oziroma pošiljala besedilna sporočila na oskrbovalčevo telefonsko številko, da se bo obdeloval podatek o lokaciji obeska v trenutku dogodka v sili, ter za navedeno od vsakega oskrbovalca pridobiti ustrezno soglasje.

Naročniško razmerje se sklene za določen čas 24 mesecev.

Naročniško razmerje se sklene v prostorih TITV, v primerih, ko to določa aktualna prodajna ponudba, pa se naročniška pogodba lahko sklene tudi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.

V primeru neskladja med določili teh splošnih pogojev ter določili pogodbe, veljajo določila pogodbe.

Uporabnik s sklenitvijo naročniške pogodbe ne pridobi nikakršnega lastništva na storitvi ali na opremi, ki storitev omogoča.

Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s temi splošnimi pogoji, opisom storitev, cenikom ter drugimi prilogami k naročniški pogodbi ter sprejema vse obveznosti iz tega naslova. Prav tako s podpisom naročniške pogodbe izjavlja, da je za sklenitev naročniške pogodbe in za izvajanje namestitve funkcionalnosti v aplikaciji pridobil pisno soglasje uporabnika ter da je uporabnika seznanil z vsebino celotnega pogodbenega razmerja Senior SOS.

IV. Paketi storitve

Paketi za fizične in poslovne naročnike izhajajo iz vsakokratne prodajne ponudbe.

V vsakem paketu so na voljo tudi storitve mobilne telefonije, ki so namenjene zgolj in izključno delovanju storitve. Storitve mobilne telefonije omogočajo pošiljanje besedilnih sporočil z vnaprej določeno vsebino, odhodne klice na vnaprej določeno telefonsko številko (ali več telefonskih števil) ter dohodne klice brez omejitev.

V. Cene in zaračunavanje

Uporabnik plačuje storitve na podlagi in v skladu z vsebino naročniške pogodbe, ki jo je sklenil s TITV.

Uporabniku se storitve zaračunavajo skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom, ki je objavljen na internetni strani ponudnika. V kolikor sta TITV in naročnik v pogodbi izrecno opredelila višino in vrsto cene, se pri zaračunavanju uporabljajo cene, določene v naročniški pogodbi.

T-2 si pridržuje pravico, da se cena storitev tekom naročniškega razmerja lahko spremeni.

V primeru spremembe cene storitev bo TITV uporabnika obvestil vsaj 30 dni pred tako spremembo. V kolikor se uporabnik s spremembo cene ne strinja, lahko od naročniške pogodbe odstopi v roku 60 dni od prejema obvestila brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja. V kolikor uporabnik naročniške pogodbe ne odpove pisno v roku 60 dni od dneva objave spremembe, se šteje, da se s spremembo cene storitev strinja.

Storitve se začnejo zaračunavati z dnem dejanskega aktiviranja storitev po naročniški pogodbi.

Storitve se obračunavajo mesečno za pretekli mesec. V primeru aktiviranja storitev ali prenehanja naročniškega razmerja med obračunskim obdobjem, se naročnina obračuna v sorazmernem delu glede na število dni, ko so bile storitve vklopljene. Za storitev bo TITV naročniku izstavil samostojen račun. V kolikor naročnik sklene pri TITV več naročniških razmerij za različne storitve, lahko TITV izstavi zbirni račun za vse storitve, s priloženo specifikacijo storitev, ki so v zbirnem računu vključene.

Ob sklenitvi, prekinitvi ali tekom trajanja naročniškega razmerja lahko naročniku nastanejo tudi drugi dodatni stroški (npr. administrativni stroški, poplačilo prejetih ugodnosti ipd.), ki izhajajo iz cenikov, objavljenih na internetni strani ponudnika

VI. Onemogočanje dostopa do storitev

TITV je uporabniku upravičen omejiti ali onemogočiti uporabo storitve v primeru neporavnanih obveznosti uporabnika do TITV. Za neporavnane obveznosti do TITV se štejejo neporavnane obveznosti po katerikoli pogodbi, ki jo ima uporabnik sklenjeno z družbo TITV, d. o. o. TITV je v primeru neporavnanih zapadlih postavk po izdanem računu upravičen onemogočiti dostop do vseh storitev, ki jih zagotavlja uporabniku.

Začasni in trajni izklop se izvede skladno z določili Splošnih pogojev poslovanja družbe TITV, in sicer se izvede v primeru:

- kršitve teh splošnih pogojev ali Splošnih pogojev poslovanja družbe TITV ali Splošnih pogojev uporabe storitev preko mobilnega omrežja,

- kršitve veljavne zakonodaje oziroma v primerih, ko to določa veljavna zakonodaja.

TITV si pridružuje pravico, da omeji oziroma onemogoči le del storitve, in sicer predvsem iz razloga prekomerne obremenitve opreme TITV, varnostnih groženj ali ogrožanja stabilnosti delovanja opreme TITV. Ponavljajoče izključitve dela storitve oziroma določenih vsebin uporabnika imajo lahko za posledico začasen ali trajen izklop storitve in odpoved naročniškega razmerja.

V primeru začasnega izklopa uporabnik izgubi pravico do dostopa do storitve, TITV pa mu obračuna strošek izvedbe začasnega izklopa ter mu za čas trajanja začasnega izklopa obračuna tudi strošek vzdrževanja priključka v začasnem izklopu, vse skladno s cenikom, objavljenim na internetni strani ponudnika. TITV je v času trajanja začasnega izklopa upravičen do znižanje prenosov ali izklopa dela funkcionalnosti storitve. S trajnim izklopom prenehajo delovati vse funkcionalnosti, ki jih TITV zagotavlja v okviru storitve.

VII. Obveze naročnika

Naročnik in uporabnik smeta uporabljati storitev za zakonite, moralne in s TITV dogovorjene namene in na način, skladen z določbami veljavne zakonodaje, temi splošnimi pogoji in splošnimi pogoji, ki veljajo subsidiarno in smiselno.

Naročnik odgovarja za vsa ravnanja uporabnika, kot da bi jih izvršil sam. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe jamči, da je uporabnika seznanil s temi splošnimi pogoji, navodili za uporabo ter Informacijami o obdelavi osebnih podatkov v družbi TITV, d. o. o., ki so dostopne na internetni strani ponudnika. Pri uporabi mobilne aplikacije Any Tracking naročnik s podpisom naročniške pogodbe prav tako izjavlja in jamči, da je uporabnika seznanil tudi s Splošnimi pogoji uporabe aplikacije Any Tracking in politiko o zasebnosti za mobilno aplikacijo.

Naročnik ali uporabnik v nobenem primeru storitve ne smeta na opremo TITV prenašati alinameščati kakršnekoli neavtorizirane ali škodljive vsebine.

Naročnik in uporabnik lahko uporabljata storitve izključno za lastne potrebe. Naročnik se zaveže (tudi za uporabnika) da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen če ni z naročniško pogodbo določeno drugače.

Naročnik se zavezuje (tudi za uporabnika) skrbno varovati uporabniško ime in geslo za dostop do storitve pred tretjimi osebami tako, da je tretjim osebami onemogočena nepooblaščen raba oziroma zloraba uporabniškega imena in gesla. Naročnik odgovarja za vse posledice in škodo, ki nastanejo zaradi zlorabe oziroma nepooblaščen uporabe teh podatkov in sicer v primerih, ko ni uporabil vseh razumnih ukrepov za zaščito the podatkov.

Naročnik in uporabnik sta za uporabo storitev dolžna uporabljati vso opremo v skladu s temi splošnimi pogoji, navodili, predpisi in dovoljenji proizvajalcev oziroma TITV.

Uporabniki, ki koristijo srčne spodbujevalnike, opreme ne smejo nositi okrog vratu oziroma jo lahko nosijo zgolj po posvetu z zdravnikom.

Uporaba storitev se mora izvajati na način, da ne povzroča motenj ali ne ogroža delovanja druge opreme, ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi ali premoženja.

Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo na opremi, ki bi nastala v času, ko je oprema v uporabi pri uporabniku, prav tako pa je odgovoren tudi za posledice nepooblaščen uporabe ali zlorabe te opreme s strani tretjih oseb.

Ob prekinitvi naročniškega razmerja je naročnik zavezan vrniti vso nepoškodovano in delujočo opremo ponudniku, in sicer bodisi na naslov TITV bodisi preko priporočene poštne pošiljke, naslovljene na sedež ponudnika. Prekinitev stopi v veljavo šele takrat, ko naročnik vrne opremo, ki jo ima v najemu. V primeru poškodovanja ali nevrčila opreme, se slednja naročniku zaračuna, in sicer skladno s cenikom zaračunane nevrnjene ali poškodovane opreme, ki je objavljen na spletni strani ponudnika

V primeru, da naročnik naročniško razmerje z vezavo prekine predčasno ali bo naročniško razmerje prekinjeno iz krivdnih razlogov na strani naročnika ali uporabnika pred iztekom vezave naročniškega razmerja, je naročnik zavezan poplačati vse prejete ugodnosti v višini razlike med mesečno naročnino po akcijski ceni in mesečno naročnino po cenah na rednem ceniku v akcijskem obdobju za vse mesece, za katere je naročniku dejansko obračunana akcijska cena.

Drugo škodo, vezano na uporabo storitve, ki je povzročena s strani naročnika ali uporabnika ponudniku ali tretjim osebam, je naročnik dolžan povrniti po splošnih pravilih o odškodninski odgovornosti.

VIII. Obveze TITV

TITV se obvezuje, da bo:

- na svojih spletnih straneh objavil vse informacije o delovanju storitve, spremembah splošnih pogojev, navodilih za uporabo, tehnični dokumentaciji in novih funkcionalnostih produkta in storitve in ostalih spremembah, ki vplivajo na delovanje in uporabo produktov in storitev;
- po izdaji novih splošnih pogojev v zvezi z uporabo storitve uporabnika obvestil o spremembi splošnih pogojev;
- obdeloval in varoval osebne podatke posameznikov skladno z veljavno zakonodajo in drugimi predpisi s tega področja;
- izvajal storitve skrbno, kot ga k temu zavezujejo področni predpisi.

IX. Omejitve zagotavljanja storitev in omejitve odgovornosti

Storitev TITV zagotavlja v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti. V kolikor TITV ugotovi, da zaradi tehničnih razlogov storitve ne more zagotoviti, lahko zavrne zahtevo za sklenitev naročniškega razmerja, podaljšanje naročniškega razmerja ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje, pri tem pa ni odgovoren za škodo, ki iz tega naslova nastane naročniku ali uporabniku. V kolikor je to potrebno zaradi vzdrževanja, posodobitev ali nadgraditev ter v primeru napak ali okvar je storitev lahko začasno omejena ali prekinjena.

TITV ni odgovoren za škodo, ki nastane naročniku ali uporabniku zaradi nedelovanja storitve, če je le to posledica razlogov iz prejšnjega odstavka, nedelovanja opreme v območju brez omrežja, naključja ali dogodkov, ki niso pod njegovo kontrolo ali na njih ne more vplivati ali so posledica višje sile.

Naročnik in oskrbovalci so zavezani podatke, ki so jim na voljo v okviru storitve, uporabljati le za namen zagotavljanja pomoči v sili uporabniku.

TITV je zgolj ponudnik opreme ter najemnik storitev mobilne telefonije, ki so del storitve. TITV ne odgovarja za morebitno zlorabo podatkov uporabnika s strani naročnika, oskrbovalca ali tretjih oseb. Prav tako TITV ni odgovoren za posledice ali škodo, ki bi pri uporabi njegovih storitev ali v zvezi z njimi nastala naročniku ali uporabniku ali tretji osebi, če je škoda neposredno ali posredno posledica:

- ravnanja naročnika, uporabnika ali osebe, za katero naročnik ali uporabnik odgovarja oziroma ki deluje po njegovem pooblastilu;
- ravnanja tretjih oseb.

TITV naročniku ali uporabniku odškodninsko odgovarja le v primeru utemeljeno očitane in dokazane krivde, ki je posledica naklepnega ravnanja ali hude malomarnosti TITV, in sicer le za dejansko škodo, ki je nastala naročniku ali uporabniku. TITV v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.

TITV v nobenem primeru ne odgovarja za izgubo, poškodbo ali spremembo podatkov, ki jih naročnik ali uporabnik sama vnašata v aplikacijo.

TITV v nobenem primeru ni odgovoren za škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi okužbe z virusi ali drugo zlonamerno kodo ali zaradi vdora v mobilni telefon naročnika ali uporabnika.

V primeru suma, da se SIM kartica uporablja v napravah, ki niso namenjene uporabi storitve, ima TITV pravico navedeno preveriti in onemogočiti delovanje SIM kartice.

Storitev ne nadomešča izvajanja ustrezne skrbi za uporabnika ter ne nadomešča aktivnosti uporabnika, da prikliče pomoč na druge načine. Detektorji storitve beležijo običajne situacije, in tako obstaja možnost, da storitev posameznega dogodka ne bo prepoznala, posledično pa ne bo poslano besedilno sporočilo ali sprožen klic. V navedenem primeru TITV ne nosi nikakršne odgovornosti za nastale posledice ali škodo.

X. Varovanje osebnih podatkov

TITV v okviru zagotavljanja storitve obdeluje osebne podatke naročnikov.

Obdelava osebnih podatkov s strani TITV kot upravljavca poteka v skladu z Informacijami o obdelavi osebnih podatkov v družbi TITV, d. o. o..

Obdelava osebnih podatkov, ki se obdelujejo preko mobilne aplikacije Any Tracking, je opisana v Politiki o zasebnosti za mobilno aplikacijo Any Tracking, ki je objavljena v sami aplikaciji.

Oprema med drugim omogoča beleženje lokacije uporabnika. Le tako lahko naročnik in oskrbovalci v besedilnem sporočilu ali na zemljevidu v aplikaciji dobijo podatek o lokaciji, na kateri se uporabnik nahaja v primeru dogodka v sili. Beleženje lokacije je nujno za samo izvajanje storitve Senior SOS. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe izjavlja, da je o navedenem uporabnika obvestil, da je dobil uporabnikovo soglasje za spremljanje njegove lokacije ter da je uporabnika seznanil z Informacijami o obdelavi osebnih podatkov v družbi TITV, d. o. o.

TITV sme za namen identifikacije posameznika ali za namen zagotavljanja točnosti in posodobljenosti osebnih podatkov vpogledati v uradne identifikacijske dokumente naročnika.

XI. Končne določbe

Naročnika in uporabnika zavezujejo splošni pogoji, veljavni v času sklenitve naročniške pogodbe.

TITV lahko spreminja splošne pogoje ter cenike. O spremembah bodo naročniki obveščeni na ponudnikovih spletnih straneh najmanj 30 dni pred njihovo uveljavitvijo. V kolikor se naročnik s spremembo ne strinja, lahko od naročniške pogodbe odstopi brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja v roku 60 dni od objave sprememb, razen v kolikor je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, izključno v korist naročnika, zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za naročnika ali je potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno. V kolikor naročnik naročniške pogodbe ne odpove pravočasno se šteje, da se s spremembo strinja.

Naročnik lahko prejme določila teh splošnih pogojev, cenika in prodajne ponudbe tudi na papirju, in sicer na podlagi pisne zahteve, ki jo na družbo TITV pošlje po pošti ali po elektronski pošti ali na podlagi telefonskega klica na telefonski številki klicnega centra 065 562 065. Družba TITV mu bo zelene dokumente poslala po pošti ali izročila ob obisku uporabnika na sedežu podjetja TITV.

V Rušah, dne 27. 11. 2024

TITV, d. o. o.