

Acești Termeni și Condiții reglementează utilizarea serviciilor de teleasistență furnizate de Teleasistența România și stabilesc drepturile și obligațiile atât ale furnizorului, cât și ale beneficiarilor sau clienților serviciului.

Prin accesarea, comandarea sau utilizarea serviciilor noastre, confirmați că ați citit, înțeles și acceptat integral acești termeni. Vă recomandăm să parcurgeți cu atenție acest document înainte de a contracta serviciile, pentru a vă asigura că acestea corespund nevoilor și așteptărilor dumneavoastră.

Dacă nu sunteți de acord cu oricare dintre prevederile de mai jos, vă rugăm să nu utilizați serviciile noastre

1. Informații generale și definiții

1.1. Furnizorul serviciului

Serviciile de teleasistență sunt oferite de TELESENIOR S.R.L, cu sediul social în Jud. Alba, Ocna Mures, Oras Ocna Mures, str. Malinului, Bl. 65, Etaj 1, Ap. 3 , înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2025/046638/000, CUI 52051589. Furnizorul se angajează să respecte legislația română și standardele europene privind protecția consumatorului, confidențialitatea datelor și serviciile de teleasistență.

1.2. Definiții

Pentru claritate și transparență, următorii termeni vor avea înțelesurile de mai jos pe tot parcursul documentului:

Furnizor – serviciul de teleasistență furnizat de TELESENIOR S.R.L, destinat monitorizării și asistenței la distanță pentru siguranța și sprijinul beneficiarilor.

Client – persoana fizică sau juridică ce contractează serviciul pentru sine sau pentru un terț beneficiar.

Beneficiar – persoana care primește efectiv serviciile de teleasistență și este monitorizată prin intermediul echipamentului furnizat.

Echipament – dispozitivele electronice puse la dispoziție de furnizor (ex: brățară cu buton SOS, unitate de bază, tracker GPS, senzori de cădere), necesare pentru accesarea serviciului.

Centru de Asistență – unitatea specializată care monitorizează semnalele de alarmă, răspunde la solicitări și coordonează intervențiile în caz de urgență.

Contact de urgență – persoana sau persoanele desemnate de client/beneficiar pentru a fi contactate de către Centru în situații de alertă.

Serviciu de teleasistență – ansamblul de acțiuni de monitorizare, alertare și suport la distanță, oferite non-stop, utilizând tehnologia informației și a comunicațiilor, în scopul creșterii siguranței, independenței și calității vieții beneficiarilor

Comandă – orice solicitare de achiziție a serviciului, transmisă prin intermediul platformei online, telefonic sau în scris și confirmată de furnizor.

1.3. Principii de bază

- Serviciul este destinat exclusiv persoanelor fizice rezidente în România sau celor care doresc să ofere sprijin de la distanță celor dragi rămași în țară.
- Teleasistența nu înlocuiește serviciile medicale de urgență sau consultațiile medicale de specialitate, ci oferă suport suplimentar pentru siguranță, monitorizare și intervenție rapidă în caz de nevoie.
- Toate serviciile sunt furnizate cu respectarea principiilor de confidențialitate, demnitate, independență și sprijin empatic, pentru a asigura liniștea sufletească a beneficiarilor și familiilor acestora.

2. Descrierea serviciului

2.1. Scopul serviciului

Teleasistența România oferă un serviciu complet de monitorizare și asistență la distanță, disponibil 24 de ore din 24, 7 zile din 7, destinat creșterii siguranței, independenței și calității vieții persoanelor vârstnice, cu dizabilități, aflate în situații de risc sau cu probleme de sănătate. Serviciul este furnizat în conformitate cu legislația română și cu cele mai bune practici europene în domeniu.

2.2. Modalitatea de funcționare

Serviciul se bazează pe utilizarea unor echipamente electronice dedicate (ex: brățară cu buton SOS, unitate de bază, tracker GPS, senzori de cădere), care permit transmiterea rapidă a alertelor către un Centru de Asistență specializat. La activarea unei alarme (manual sau automat), operatorii centrului răspund prompt și coordonează intervenția potrivită, contactând atât beneficiarul, cât și persoanele de contact desemnate sau serviciile de urgență, după caz.

2.3. Serviciile incluse

Serviciul de teleasistență cuprinde, fără a se limita la:

- **Monitorizare permanentă:** supraveghere continuă a stării beneficiarului prin echipamentul furnizat, cu transmiterea automată a alertelor în caz de urgență.
- **Răspuns rapid la urgențe:** preluarea imediată a apelurilor de urgență și inițierea protocolului de intervenție în maximum 30 de secunde în majoritatea cazurilor.

► **Contactarea serviciilor de urgență și a persoanelor desemnate:** în funcție de natura situației, centrul de asistență poate contacta serviciile 112, medicul de familie, rudele sau alte persoane desemnate de beneficiar.

► **Consiliere telefonică și teleasistență socială:** suport telefonic pentru clarificarea situațiilor de urgență, consiliere de bază și, în limitele legii, teleasistență socială.

► **Detectare automată a căderilor și anomaliilor:** pentru echipamentele compatibile, sistemul poate detecta automat căderi sau lipsa de mișcare și poate genera alerte fără intervenția beneficiarului.

► **Monitorizare GPS:** localizare în timp real pentru beneficiarii care utilizează dispozitive compatibile, inclusiv alertare la ieșirea din perimetrul prestabilit (pentru persoane cu Alzheimer sau alte afecțiuni cognitive).

► **Comunicare nelimitată:** posibilitatea de comunicare directă între beneficiar, îngrijitor și Centru, fără limită de apeluri sau mesaje.

► **Înlocuire echipament:** în caz de defect tehnic sau uzură, echipamentul este înlocuit fără costuri suplimentare în perioada de garanție.

2.4. Beneficiari eligibili

Serviciul este adresat persoanelor fizice rezidente în România, în special celor vârstnice, cu dizabilități, boli cronice, mobilitate redusă, care locuiesc singure sau în zone izolate, precum și familiilor care doresc să asigure siguranța celor dragi de la distanță

2.5. Limitări ale serviciului

► Serviciul nu înlocuiește intervenția medicală de urgență și nu presupune diagnostic sau tratament medical la distanță.

► Funcționarea serviciului poate fi afectată de factori externi (ex: lipsa semnalului GSM, întreruperi de curent, defecțiuni tehnice), pentru care furnizorul nu poate fi tras la răspundere

► Furnizorul nu garantează intervenția serviciilor publice sau a persoanelor de contact desemnate, ci facilitează alertarea și coordonarea acestora

2.6. Valoarea adăugată

Teleasistența România oferă nu doar siguranță, ci și liniște sufletească pentru beneficiari și familiile acestora, menținând legătura cu cei dragi și asigurând un spațiu sigur, empatic și personalizat, centrat pe nevoile reale ale fiecărui utilizator

3. Contractul și obligațiile părților

3.1. Încheierea contractului

► Contractul se încheie între TELESENIOR S.R.L (Furnizor) și Client, la momentul confirmării scrise a comenzii de către Furnizor. Comanda poate fi transmisă online, telefonic sau prin e-mail, iar acceptarea acesteia de către Furnizor reprezintă momentul încheierii contractului cu valoare juridică deplină.

► Furnizorul își rezervă dreptul de a refuza orice comandă la discreția sa, fără a fi obligat să motiveze decizia.

3.2. Durata contractului și reînnoirea

► Contractul este încheiat pentru o perioadă determinată, începând de la data acceptării de către Client și terminându-se la 31 decembrie al aceluiași an.

► La expirarea acestei perioade, contractul se prelungește automat pentru perioade succesive de 12 luni, dacă niciuna dintre părți nu notifică rezilierea cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea perioadei contractuale curente.

► Clientul are dreptul de a se retrage din contract, fără penalități și fără a invoca un motiv, în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului, conform OUG nr. 34/2014.

► După expirarea perioadei de retragere, contractul poate fi reziliat de oricare dintre părți cu notificare scrisă transmisă cu cel puțin 30 de zile înainte de data încetării.

3.3. Obligațiile Furnizorului

► Să furnizeze serviciile de teleasistență conform descrierii contractuale, utilizând echipamente funcționale și personal instruit.

► Să asigure monitorizare permanentă 24/7, răspuns rapid la urgențe, contactarea serviciilor de urgență sau a persoanelor desemnate, consiliere telefonică și, unde este cazul, detectare automată a căderilor și monitorizare GPS.

► Să ofere instalare profesională sau suport pentru auto-instalare, în funcție de opțiunea aleasă de client, și să asigure suport tehnic post-instalare.

► Să respecte confidențialitatea și să prelucrez datele personale exclusiv în scopul furnizării serviciului, conform GDPR și legislației naționale.

► Să comunice orice modificare a prețurilor sau a termenilor contractuali cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea lor în vigoare.

3.4. Obligațiile Clientului/Beneficiarului

- ▶ Să utilizeze corect echipamentul furnizat, să îl păstreze în stare bună de funcționare și să îl returneze la încetarea contractului, în termen de maximum 14 zile; în caz contrar, se va achita o taxă de 2500 lei pentru echipamentul nereturnat sau deteriorate.
- ▶ Să asigure încărcarea regulată a dispozitivelor, testarea lunară a funcționalității și notificarea promptă a Furnizorului cu privire la orice defecțiune, schimbare de adresă, contact sau stare medicală relevantă.
- ▶ Să desemneze și să mențină actualizate minimum două persoane de contact pentru situații de urgență, cu consimțământul acestora pentru prelucrarea datelor personale.
- ▶ Să nu utilizeze serviciul în mod abuziv sau pentru alerte false repetate; utilizarea abuzivă poate duce la rezilierea imediată a contractului de către Furnizor.

3.5. Prețuri, plăți și modificări

- ▶ Prețurile serviciilor sunt cele afișate pe site sau comunicate la momentul comenzii și pot fi modificate doar cu notificare prealabilă de minimum 30 de zile.
- ▶ Plata se efectuează în avans, lunar, trimestrial sau anual, conform planului ales de client.
- ▶ În caz de reziliere anticipată, clientul are obligația de a achita serviciile prestate până la data încetării contractului și de a returna echipamentul.

3.6. Răspunderea părților

- ▶ Furnizorul răspunde pentru furnizarea serviciului conform contractului, dar nu este responsabil pentru întârzieri sau deficiențe cauzate de factori externi (defecțiuni de rețea, întreruperi de curent, situații de forță majoră).
- ▶ Furnizorul nu este responsabil pentru **acțiunile/neacțiunile** persoanelor de contact sau ale serviciilor publice de urgență.
- ▶ Clientul răspunde pentru daunele aduse echipamentului și pentru furnizarea de informații incorecte sau incomplete care pot afecta furnizarea serviciului.

3.7. Modificarea și încetarea contractului

► Orice modificare a termenilor și condițiilor va fi comunicată cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicare; clientul are dreptul de a rezilia contractul fără penalități dacă nu acceptă noile condiții.

► Contractul poate înceta prin acordul părților, la expirarea perioadei contractuale, prin notificare sau pentru motive întemeiate (utilizare abuzivă, nerespectarea obligațiilor).

3.8. Soluționarea litigiilor

► Orice dispută va fi soluționată pe cale amiabilă; în caz contrar, competența revine instanțelor judecătorești din România

4. Prețuri și plăți

4.1. Structura prețurilor și transparență

► Prețurile serviciilor Teleasistența România sunt afișate clar și transparent pe site-ul oficial și sunt comunicate clientului la momentul plasării comenzii, conform Directivei 98/6/CE privind indicarea prețurilor către consumatori

► Tarifele includ costul serviciului de monitorizare 24/7, utilizarea echipamentului, mentenanța și accesul la centrul de asistență.

► Orice cost suplimentar (ex: instalare profesională, înlocuire echipament, upgrade la dispozitive cu funcții avansate) este specificat distinct, înainte de achiziție.

4.2. Modalități și termene de plată

► Plata serviciilor se face în avans, lunar, trimestrial sau anual, în funcție de opțiunea selectată de client la momentul contractării.

► Sunt acceptate următoarele metode de plată: transfer bancar, card bancar, plată online sau alte metode agreeate și comunicate pe site.

► Pentru plățile anuale în avans, se pot acorda reduceri procentuale, comunicate transparent pe site și în contract.

4.3. Ajustarea și modificarea prețurilor

► Teleasistența România își rezervă dreptul de a modifica prețurile serviciilor, cu o notificare prealabilă de minimum 30 de zile, transmisă prin e-mail și/sau publicată pe site

► Orice modificare de preț nu se aplică retroactiv și nu afectează serviciile deja achitate în avans.

► Creșterile de preț nu pot depăși rata oficială a inflației fără justificare economică documentată și nu pot fi aplicate abuziv, în conformitate cu legislația privind protecția consumatorului.

► Clientul are dreptul de a denunța unilateral contractul fără penalități, în termen de 30 de zile de la primirea notificării.

4.4. Restanțe, penalități și suspendarea serviciului

► În cazul neplății la termen, Teleasistența România va transmite notificări automate și/sau telefonice pentru a reaminti obligațiile de plată, conform celor mai bune practici din domeniul serviciilor de teleasistență.

► Dacă plata nu este efectuată în termen de 15 zile de la data scadenței, furnizorul își rezervă dreptul de a suspenda temporar serviciul până la achitarea integrală a sumelor restante.

► Pentru întârzieri mai mari de 30 de zile, contractul poate fi reziliat unilateral, cu notificare prealabilă, iar clientul va fi obligat să returneze echipamentul în termen de 14 zile.

► Nu se percep penalități sau dobânzi abuzive; orice penalitate aplicată va fi proporțională și comunicată în prealabil.

4.5. Rambursări și dreptul de retragere

► Conform OUG nr. 34/2014, clientul are dreptul de a se retrage din contract în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii acestuia, fără penalități și fără a invoca un motiv.

► În cazul exercitării dreptului de retragere, toate sumele achitate vor fi rambursate în termen de maximum 14 zile de la primirea notificării de retragere, cu condiția returnării echipamentului în stare bună.

► În cazul rezilierii contractului după perioada de retragere, clientul va achita doar serviciile efectuate până la data încetării și va returna echipamentul conform instrucțiunilor furnizorului.

4.6. Costuri pentru echipament și servicii suplimentare

► În cazul nereturnării sau deteriorării echipamentului, clientul va achita contravaloarea echipamentului, stabilită în funcție de valoarea de piață la data incidentului, dar nu mai mult de 2500 lei. În cazul deteriorării parțiale, suma datorată va fi proporțională cu gradul de depreciere, stabilit prin evaluare tehnică.

► Pentru înlocuirea echipamentului defect din cauze tehnice, în perioada de garanție, nu se percep costuri suplimentare.

► Orice serviciu suplimentar (ex: instalare profesională, upgrade la dispozitive cu funcții avansate, servicii de consiliere extinsă) va fi tarifat separat și va fi acceptat explicit de client înainte de prestare.

4.7. Accesibilitate și echitate

► Telesistența România își propune să mențină serviciile la un nivel accesibil pentru cât mai multe categorii sociale, respectând principiul echității și al transparenței tarifare.

► Pentru anumite categorii vulnerabile (ex: persoane cu venituri mici, beneficiari de ajutor social), pot fi oferite reduceri sau facilități, în conformitate cu politicile locale sau proiectele sociale în derulare.

4.8. Conformitate legală și protecția consumatorului

► Toate prețurile sunt exprimate în lei (RON) și includ TVA, acolo unde este cazul, conform legislației fiscale din România.

► Telesistența România respectă legislația națională și europeană privind protecția consumatorului, comerțul electronic și serviciile digitale

► Orice litigiu privind prețurile sau plățile va fi soluționat pe cale amiabilă, iar în caz de nesoluționare, de către instanțele competente din România.

5. Protecția datelor și confidențialitatea

5.1. Principii generale

► Telesistența România prelucrează datele cu caracter personal ale clienților și beneficiarilor exclusiv în scopul furnizării, îmbunătățirii și gestionării serviciilor de telesistență, respectând principiile legalității, echității, transparenței, limitării scopului și minimizării datelor.

► Toate datele sunt colectate, stocate și procesate în condiții de maximă siguranță, cu implementarea măsurilor tehnice și organizatorice adecvate pentru prevenirea accesului neautorizat, pierderii, distrugerii sau divulgării neautorizate.

5.2. Tipuri de date colectate

- **Date personale de identificare:** nume, prenume, adresă, CNP, date de contact (telefon, e-mail), data nașterii, sex.
- **Date privind sănătatea:** informații medicale relevante, istoric medical, alergii, tratamente, starea de sănătate, date despre mobilitate sau dizabilități (doar cu consimțământ explicit).
- **Date tehnice:** date despre echipamentul utilizat, adresa IP, identificatori de dispozitiv, date de localizare GPS (dacă serviciul include această funcție).
- **Date privind persoane de contact:** nume, telefon, relație cu beneficiarul, cu acordul acestora.

5.3. Scopurile prelucrării datelor

- Furnizarea, monitorizarea și îmbunătățirea serviciilor de teleasistență.
- Contactarea rapidă a beneficiarilor și a persoanelor de urgență în caz de alertă.
- Îndeplinirea obligațiilor legale și contractuale.
- Analiză statistică și îmbunătățirea calității serviciilor (datele sunt anonimizate pentru acest scop).
- Respectarea obligațiilor fiscale și de arhivare.

5.4. Temeiul legal al prelucrării

- Executarea contractului la care persoana vizată este parte (art. 6 alin. 1 lit. b GDPR).
- Consimțământul explicit al persoanei vizate, acolo unde este necesar (ex: prelucrarea datelor privind sănătatea).
- Îndeplinirea unei obligații legale a operatorului (art. 6 alin. 1 lit. c GDPR).
- Protejarea intereselor vitale ale persoanei vizate sau ale altei persoane (art. 6 alin. 1 lit. d GDPR).

5.5. Drepturile persoanelor vizate

Conform GDPR și legislației naționale, persoanele vizate beneficiază de următoarele drepturi

- **Dreptul la informare** privind modul în care sunt prelucrate datele.
- **Dreptul de acces** la datele personale deținute de operator.
- **Dreptul la rectificare** a datelor inexacte sau incomplete.
- **Dreptul la ștergere** („dreptul de a fi uitat”) în anumite condiții.
- **Dreptul la restricționarea prelucrării** în anumite situații.
- **Dreptul la opoziție** față de prelucrarea datelor în scopuri de marketing sau din motive legate de situația particulară.
- **Dreptul la portabilitatea datelor** către un alt operator.
- **Dreptul de a depune plângere** la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP).

5.6. Securitatea și confidențialitatea datelor

- Datele sunt stocate pe servere securizate, cu acces limitat și monitorizat.
- Se utilizează criptarea datelor atât în tranzit, cât și în repaus.
- Accesul la date este permis doar angajaților și colaboratorilor autorizați, instruiți periodic privind protecția datelor și obligațiile de confidențialitate.
- Se efectuează audituri de securitate și evaluări periodice ale vulnerabilităților.
- Orice incident de securitate va fi notificat autorităților și persoanelor vizate, conform obligațiilor legale.

5.7. Partajarea și transferul datelor

- Datele pot fi partajate doar cu furnizori de servicii medicale, persoane de contact desemnate, procesatori de plăți, furnizori de servicii IT sau autorități publice, strict în scopul furnizării serviciului sau în baza unei obligații legale.
- Nu se transferă date către terți în scopuri comerciale sau de marketing fără consimțământul explicit al persoanei vizate.
- Transferurile de date în afara Spațiului Economic European se realizează doar cu garanții adecvate de protecție, conform GDPR.

5.8. Perioada de stocare a datelor

- Datele personale sunt păstrate pe perioada derulării contractului și pentru o perioadă suplimentară impusă de lege (ex: termene fiscale sau de arhivare).
- La încetarea contractului, datele sunt șterse sau anonimizate, cu excepția celor pe care legea impune să le păstrăm.

6. Responsabilități și limitări

6.1. Responsabilitățile furnizorului

- Telesistența România se angajează să furnizeze servicii de monitorizare și asistență la distanță 24/7, utilizând echipamente funcționale, personal instruit și protocoale clare de intervenție.
- Furnizorul va răspunde prompt la apelurile de urgență, va contacta persoanele de urgență desemnate și, dacă este cazul, serviciile de urgență publice (112), respectând protocoalele legale și etice.
- Furnizorul va asigura mentenanța echipamentului pe durata contractului și va oferi suport tehnic pentru remedierea rapidă a eventualelor defecțiuni.
- Furnizorul va respecta confidențialitatea datelor personale și va prelucra datele strict în scopul furnizării serviciului, conform GDPR și legislației naționale.

6.2. Responsabilitățile clientului/beneficiarului

- Clientul/beneficiarul are obligația de a utiliza corect echipamentul, de a-l păstra în stare bună de funcționare și de a-l returna la încetarea contractului.
- Beneficiarul trebuie să poarte sau să aibă la îndemână dispozitivul de urgență, să îl încarce regulat și să testeze lunar funcționalitatea acestuia.
- Clientul/beneficiarul trebuie să informeze prompt furnizorul despre orice schimbare de adresă, date de contact, stare medicală sau modificare a persoanelor de contact desemnate.
- Clientul/beneficiarul va desemna, pe cât posibil, cel puțin două persoane de contact pentru situații de urgență. În lipsa acestora, furnizorul va colabora cu autoritățile locale sau alte persoane desemnate de beneficiar, în limita posibilităților legale.

6.3. Limitări ale serviciului

- ▶ Serviciul de teleasistență nu **înlocuiește** serviciile medicale de urgență sau **consultațiile medicale de specialitate**. Furnizorul nu poate oferi diagnostic, tratament sau intervenție medicală la distanță.
- ▶ Furnizorul **nu garantează** intervenția serviciilor publice (ambulanță, poliție, pompieri) sau a persoanelor de contact desemnate, ci doar facilitează alertarea și coordonarea acestora în caz de urgență.
- ▶ Serviciul poate fi afectat de factori externi precum: întreruperi de curent, defecțiuni tehnice, lipsa semnalului GSM, condiții meteorologice extreme sau orice alte circumstanțe în afara controlului rezonabil al furnizorului.
- ▶ Furnizorul nu răspunde pentru pierderi sau daune indirecte, comerciale, de afaceri sau pentru orice pierdere care nu este previzibilă la data încheierii contractului.

6.4. Limitarea răspunderii furnizorului

- ▶ Răspunderea totală a Furnizorului pentru orice prejudiciu direct cauzat de serviciu nu va depăși suma totală plătită de client pentru serviciile respective în ultimele 12 luni anterioare evenimentului care a generat reclamația, cu excepția cazurilor de vătămare corporală, deces sau prejudicii cauzate cu intenție sau din culpă gravă, pentru care răspunderea nu poate fi limitată potrivit legii. Limitarea răspunderii nu afectează drepturile legale ale consumatorului prevăzute de legislația națională și europeană.
- ▶ Furnizorul nu este responsabil pentru **acțiunile sau omisiunile** persoanelor de contact, ale serviciilor de urgență sau ale altor terți implicați în gestionarea unei situații de urgență.
- ▶ Furnizorul nu răspunde pentru daune cauzate de utilizarea necorespunzătoare a echipamentului, de nerespectarea instrucțiunilor sau de transmiterea unor informații incorecte sau incomplete de către client/beneficiar.

6.5. Excluderi de răspundere

Furnizorul nu poate fi tras la răspundere pentru:

- ▶ Pierderi cauzate de factori externi (defecțiuni de rețea, întreruperi de curent, dezastre naturale, greve, pandemii etc.).
- ▶ **Eșecul** persoanelor de contact sau al serviciilor de urgență de a interveni sau de a acționa conform informațiilor furnizate de Teleasistență România.

► Orice daună materială sau personală produsă de intervenția serviciilor de urgență sau a persoanelor de contact (ex: acces forțat în locuință în caz de urgență).

► Utilizarea serviciului în scopuri abuzive, comerciale, de revânzare sau în afara destinației sale private și personale.

6.6. Forța majoră

► Furnizorul nu va fi considerat responsabil pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale cauzate de evenimente de forță majoră, definite conform legii (ex: război, cutremur, pandemie, acte ale autorităților publice etc.)

► În astfel de situații, furnizorul va informa clientul în cel mai scurt timp posibil și va depune eforturi rezonabile pentru reluarea serviciului.

6.7. Suspendarea sau încetarea serviciului

► Furnizorul poate suspenda temporar serviciul în cazul neplății sau utilizării abuzive, după transmiterea unei notificări scrise și acordarea unui termen de cel puțin 5 zile pentru remedierea situației. În caz de nerezolvare, contractul poate fi reziliat cu notificare prealabilă de 15 zile.

► În caz de suspendare sau încetare, clientul va fi notificat în prealabil, cu excepția situațiilor de urgență sau de încălcare gravă a termenilor și condițiilor.

6.8. Recomandări de bună practică

► Se recomandă beneficiarilor și familiilor acestora să efectueze periodic teste ale echipamentului și să mențină o comunicare constantă cu persoanele de contact desemnate.

► Pentru siguranță suplimentară, este indicată instalarea unui seif pentru chei sau a unui sistem de acces pentru serviciile de urgență, acolo unde este posibil.

► Furnizorul se angajează să trateze cu empatie, profesionalism și respect fiecare beneficiar, să asigure un spațiu sigur și să contribuie la menținerea independenței și demnității acestora.

7. Proceduri de urgență

7.1. Protocolul de intervenție în caz de urgență

► **Monitorizare 24/7:** Serviciul funcționează non-stop, cu personal instruit pentru gestionarea situațiilor de urgență și utilizarea tehnologiei de alertare automată și manual.

► **Declanșarea alarmei:** Alarma poate fi activată de beneficiar prin apăsarea butonului SOS, automat (ex: detectare cădere).

► **Preluarea alertei:** La recepționarea unei alerte, operatorii Centrului de Asistență răspund în maximum 30 de secunde, inițiind protocolul de verificare și intervenție.

► **Triajul urgenței:** Se aplică un set de întrebări standardizate pentru identificarea rapidă a situațiilor medicale critice (ex: dureri toracice, dificultăți respiratorii, pierdere de cunoștință, cădere, simptome neurologice).

► **Alertarea persoanelor de contact:** Dacă beneficiarul nu răspunde sau situația impune, se contactează imediat persoanele de urgență desemnate, în ordinea priorității stabilite la abonare.

► **Alertarea serviciilor de urgență:** Dacă nici beneficiarul, nici persoanele de contact nu pot interveni sau dacă starea beneficiarului o impune, operatorul apelează serviciul 112, furnizând toate informațiile relevante despre beneficiar, locație, simptome și context.

► **Monitorizare continuă:** Operatorul rămâne în contact cu beneficiarul și/sau serviciile de urgență până la rezolvarea situației sau sosirea ajutorului.

► **Documentarea intervenției:** Fiecare incident este documentat detaliat, pentru trasabilitate, analiză ulterioară și îmbunătățirea continuă a serviciilor.

7.2. Condiții obligatorii pentru beneficiari și persoane de contact

► **Echipament funcțional:** Beneficiarul trebuie să poarte sau să aibă la îndemână dispozitivul de alertare, să îl păstreze pornit, încărcat și să testeze lunar funcționalitatea acestuia.

► **Date de contact actualizate:** Este obligatorie furnizarea și actualizarea a cel puțin două persoane de contact locale, disponibile pentru intervenție rapidă. Aceste persoane trebuie să își dea consimțământul pentru prelucrarea datelor și să fie informate cu privire la rolul lor.

► **Acces la locuință:** Se recomandă instalarea unui seif pentru chei sau desemnarea unei persoane de încredere care să dețină cheia locuinței, pentru a facilita accesul serviciilor de urgență în caz de nevoie.

► **Responsabilitatea informării:** Beneficiarul și familia trebuie să informeze prompt furnizorul despre orice modificare privind adresa, starea de sănătate, datele de contact sau perioadele de absență prelungită.

► **Utilizare responsabilă:** Este interzisă utilizarea abuzivă a serviciului (apeluri false, alarme repetate fără motiv). Abuzul poate duce la suspendarea sau rezilierea contractului.

► **Consimțământ informat:** Persoanele de contact desemnate trebuie să fie informate și să accepte responsabilitățile ce le revin, inclusiv posibilitatea de a permite accesul serviciilor de urgență în locuință.

7.3. Limitări și responsabilități

► **Rol de facilitator:** Teleasistența România facilitează alertarea și coordonarea intervențiilor, dar nu poate **garanta** timpul de reacție al persoanelor de contact sau al serviciilor de urgență.

► **Excluderi de răspundere:** Furnizorul nu răspunde pentru eventuale daune materiale rezultate din intervenția serviciilor de urgență sau a persoanelor de contact (ex: acces forțat în locuință), nici pentru **neintervenția** acestora.

► **Confidențialitate și protecția datelor:** În situații de urgență, datele beneficiarului pot fi comunicate serviciilor de urgență și persoanelor de contact strict în scopul gestionării situației.

7.4. Calitate, empatie și siguranță

► **Operatori instruiți:** Personalul Centrului de Asistență este instruit periodic în gestionarea urgențelor, comunicare empatică și respectarea demnității beneficiarului.

► **Tehnologie avansată:** Sistemele de alertare utilizează cele mai noi tehnologii pentru detecția automată a incidentelor, localizare GPS, comunicare bidirecțională și trasabilitate a intervențiilor.

► **Respectarea autonomiei:** Intervențiile se fac cu respectarea autonomiei și demnității beneficiarului, iar deciziile se iau în interesul siguranței acestuia, ținând cont de preferințele și nevoile personale.

8. Modificări și litigii

8.1. Modificarea Termenilor și Condițiilor

► Teleasistența România își rezervă dreptul de a modifica oricând Termenii și Condițiile, pentru a reflecta schimbări legislative, de reglementare, operaționale sau de natură comercială.

► Orice modificare va fi comunicată clienților cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare, prin e-mail și/sau prin publicare pe site-ul oficial.

► Clienții care nu sunt de acord cu modificările pot rezilia contractul fără penalități, notificând furnizorul înainte de data aplicării noilor termeni.

► Termenii și Condițiile în vigoare la data interacțiunii cu serviciul se aplică tuturor utilizatorilor, clienților și beneficiarilor.

- Orice modificare va fi justificată obiectiv și nu va afecta serviciile deja achitate în avans.

8.2. Rezolvarea disputelor

8.2.1. Principii generale

Teleasistența România promovează soluționarea amiabilă, rapidă și eficientă a oricărei neînțelegeri sau dispute apărute între părți, înainte de a apela la instanțele de judecată.

8.2.2. Etapele soluționării disputelor

- Reclamațiile sau sesizările privind serviciile se transmit în scris (e-mail sau poștă) către departamentul de relații cu clienții, folosind datele de contact afișate pe site.
- Furnizorul se angajează să răspundă la orice reclamație în termen de maximum 14 zile lucrătoare de la primire.
- Dacă răspunsul nu este satisfăcător, părțile vor încerca soluționarea disputei prin negocieri directe sau, la cerere, prin mediere sau conciliere, în conformitate cu Legea nr. 192/2006 privind medierea.
- În cazul în care soluționarea amiabilă nu este posibilă, orice litigiu va fi supus instanțelor judecătorești competente din România, conform legii aplicabile contractului.

8.2.3. Dreptul de a apela la autorități

Clienții au dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) sau altor autorități competente, dacă consideră că drepturile le-au fost încălcate sau dacă disputa nu poate fi soluționată amiabil.

8.2.4. Documentare și transparență

- Toate reclamațiile, răspunsurile și demersurile de soluționare vor fi documentate și păstrate pentru trasabilitate și îmbunătățirea continuă a serviciilor.
- Părțile sunt încurajate să păstreze o comunicare deschisă, să prezinte dovezi relevante și să acționeze cu bună-credință pe tot parcursul procedurii de soluționare a disputelor.

8.3. Legea aplicabilă și jurisdicția

Acești Termeni și Condiții sunt guvernați de legea română.

Orice litigiu nerezolvat pe cale amiabilă va fi soluționat de instanțele judecătorești competente de la sediul furnizorului sau, după caz, de la domiciliul clientului, în conformitate cu prevederile legale