致理 iCare 銀保母媒合服務機制規約

一、依據及目的

致理科技大學辦理教育部 USR 計畫，為建構完善的銀髮就醫陪伴媒合服務機制，實踐銀髮族就醫安心、家人放心、醫師專心及社會愛心之四心服務，並善盡大學社會責任，特訂定本規約。

二、名詞定義

（一）致理：係指致理學校財團法人致理科技大學。

（二）媒合服務機制：指由致理規劃之銀髮就醫陪伴媒合服務的人、事、物等相關管理及運作方式，本機制由致理所屬之橘色產業服務研究中心規劃辦理。

（三）本平臺：指「致理 iCare 銀保母媒合服務平臺」。本平臺為統一管理及提供就醫陪伴媒合服務給受陪伴長者與陪伴員之服務資訊平臺。服務方式包含 Line 艾可兒、銀保母 App、媒合駐點、客服專線、服務信箱等，一律採預約制，皆由客服人員統籌管理及維護運作之。

（四）使用者：指同意本規約後，以客服專線、Line 艾可兒、服務信箱、駐點等方式預約，或以銀保母 App 登錄註冊之個人。

（五）受陪伴長者：指符合本平臺之審核條件（如第四點第一款之規定），自願提出需求及同意接受就醫陪伴服務之個人。

（六）陪伴員：指符合本平臺之審核條件（如第四點第二款之規定），自願同意提供就醫陪伴服務之個人。

（七）客服人員：指本平臺進行媒合服務和維護運作之負責人員，隸屬於致理橘色產業服務研究中心。

（八）學員：指同意並參與致理辦理一定時數之培訓營課程或相關訓練，並認同致理志願服務招募理念之個人。

（九）公私立部門人員：指各地區里長或公私立社福單位或醫療院所之社工師、個管師等。

（十）就醫陪伴媒合：指使用者透過本平臺之任一種服務方式提出就醫陪伴需求，並收到銀保母 App「媒合成立通知」，或客服人員開立之「就醫陪伴申請表」，當受陪伴長者與陪伴員雙方就醫陪伴服務之契約關係即告成立。

（十一）就醫陪伴服務：指受陪伴長者提出就醫陪伴需求，由本平臺媒合之陪伴員進行接送、陪診及非醫療程序之協助服務，如掛號、預約回診、領單、批價、電話關懷等。相關服務完全不涉及任何醫療或照護之行為。

（十二）服務契約：指使用者同意致理所訂定之就醫陪伴媒合服務之相關規定，如銀保母媒合服務機制規約、受陪伴長者使用須知、陪伴員服務須知等。

（十三）應用程式：指本平臺服務人員所設計、開發、建置、維運之程式系統，如「致理 iCare 銀保母 App」（下稱銀保母 App）。

（十四）就醫陪伴申請表：指使用者透過本平臺客服專線、Line 艾可兒、服務信

箱、駐點等提出就醫陪伴需求後，經由客服人員審核、確認及回覆接受之電子文件或紙本。表單內容包括個人基本資料、就診資料(含就診日期及時間、陪伴時段、就診醫院及科別、接送時間及地點、指定交通工具、特殊要求)、陪伴員基本資料、陪伴紀錄等。

（十五）陪伴服務費用：本媒合服務機制經費係由教育部 USR 計畫補助，凡符合申請條件者，即可在可用次數範圍內申請免費服務，惟就醫之車資及看診等費用，須由受陪伴長者自行支付。

三、本平臺服務方式

（一）本平臺提供銀髮長者就醫陪伴媒合服務，服務方式一律採預約制，並應於就醫陪伴日期 3 天之前完成預約。使用者透過本平臺指定之方式預約完成媒合服務時，即表示同意、瞭解及願意接受本規約之拘束。使用者在預約前應詳閱規約內容，並遵守相關規定：

1. Line 艾可兒：以任何電子產品或行動裝置加入 Line「致理 iCare 客服:艾可兒」所進行之媒合服務。
2. 銀保母 App 網路：以任何電子產品或行動裝置下載取得「致理 iCare 銀保母 App」行動應用程式所進行之媒合服務。
3. 媒合駐點：致理橘色產業服務研究中心、校外合作鄰里或藥局之駐點收單或引薦，並經由本平臺所進行之媒合服務。
4. 客服專線：(02) 2256-1142
5. 服務信箱：COIC@mail.chihlee.edu.tw

（二）使用者經銀保母 App 媒合完成，銀保母 App 立即發送「媒合成立通知」後，媒合服務即告成立，另透過 Line 艾可兒、媒合駐點、客服專線、服務信箱等方式完成預約，由客服人員開立「就醫陪伴申請表」後，媒合服務亦即成立。

（三）本平臺所提供之媒合服務，如因日常維護、定期優化、遭受電子通訊干擾、計畫年限到期，或不可抗力事件如戰爭、內亂、暴動、罷工、停電、火災、自然災害、疫情警戒、機器毀壞、網路平台癱瘓等，得予暫時中斷或終止。

四、受陪伴長者與陪伴員應具備條件

（一）受陪伴長者：須年滿 65 歲以上，無部分或全部喪失身體或心智功能，具自主行為能力者，或年滿 65 歲以上有家人陪同之無法自主行為能力者。符合條件者經申請後，由本平臺審核通過及回覆告知之個人。本平臺另訂有「致理 iCare 銀保母受陪伴長者使用須知」規範之。

（二）陪伴員：須年滿 18 歲以上，具自主行為能力，參加致理舉辦之培訓營，接受完整課程訓練，領取「研習證明書」，並實際參與 2 次就醫陪伴服務，經由客服人員到場督導及審核通過，領取「陪伴員服務證」後，始具有陪伴員資格。本平臺另訂有「致理 iCare 銀保母陪伴員服務須知」規範之，並保有媒合服務之決定權。

五、使用者注意事項

（一）使用者每次預約申請，均須由本人、家屬或經本平臺同意之公私立部門或駐點人員辦理，其他冒充者，概不予承認。曾經被本平臺取消或判定不符資格者，如客觀條件或情況改變，得重新申請及審核之。

（二）使用者須詳閱本規約及相關須知，於本平臺媒合服務成立後，並應遵守本規約及須知之所有內容。

（三）使用者預約就醫陪伴媒合服務確定後，於陪伴日之前或陪伴當天，如有臨時取消或更動，應立即以客服專線：(02)2256-1142 或 Line 艾可兒回報本平臺，由客服人員協助處理後續事宜。

（四）使用者不得將致理所提供之一切服務權益，任意以折讓、轉讓、轉借、抵押、設定負擔等方式，或是以其他變相方法移轉給他人或加以處分。

（五）使用者同意致理得不定期發送服務訊息(EDM)至使用者所登錄之電子信箱或 Line 帳號。當使用者收到訊息後表示拒絕接受時，致理將停止繼續發送訊息。

（六）陪伴員或受陪伴長者於就醫陪伴日當天如有任一方遲到，他方等待之時間，得列入陪伴時間。如有任一方遲到逾 20 分鐘，他方得先自行處理或請求本平臺協助。如就醫陪伴服務因故超過預定之時間，陪伴員仍須盡善服務之義務。

（七）陪伴員、受陪伴長者及參與致理舉辦培訓營之學員，如有不符合本規約、相關須知及志願服務精神之言行舉止，例如於網路平台散佈不實言論或惡意詆毀本平臺或客服人員等，經致理認定情節重大者，得予立即取消資格，並終止其原有權益。

六、使用者之守法義務及保證事項

（一）使用者承諾絕不為任何非法目的，或以任何非法方式使用本平臺，並承諾遵守我國相關法規及網際網路使用之國際慣例。使用者同意並保證，不得利用本平臺從事侵害他人權益或違法之行為，包括：

1. 公布或傳送任何誹謗、侮辱、威脅、攻擊、猥褻、造假、騷擾、不法等違反公共秩序、善良風俗之文字、圖片，或造成任何形式之檔案侵害，或毀損致理或他人名譽、隱私權、營業秘密、商標權、著作權、專利權、智慧財產權，及其他依法律或契約所應負之保密義務。
2. 冒用他人名義使用本平臺。
3. 傳輸或散佈電腦病毒。
4. 從事任何就醫陪伴媒合服務以外之商業行為。
5. 刊載、傳輸、發送垃圾郵件、連鎖信；違法或未經致理許可之多層次傳銷訊息及廣告等，或儲存任何侵害他人智慧財產權或違反法令之資料。
6. 對本平臺服務之其他使用者或第三人產生困擾，或違反一般網路禮節致

生反感之行為。

（二）使用者如有違反上述規定，經本平臺查證屬實，得立即取消其使用資格，請求損害賠償(包括行政程序費用、聲譽損害、訴訟費用、合理律師費等)，並追究其他相關法律責任。

七、銀保母 App 帳號、密碼及資訊管理

（一）使用者註冊帳號時，須提供個人資訊，包括姓名、性別、年齡、地址、有效之電子信箱地址、手機號碼與指定密碼，以及其他相關服務需求資訊。一位使用者只能擁有一個帳號。若使用者拒絕提供身分證明或其他身分認證方式，即無法使用。

（二）使用者不得出讓帳號或以其他方式轉讓給他人，且應符合法律規範之目的始得使用銀保母 App，並自行保管帳號及登入資訊。若使用者對於登入資訊有疑問，可聯絡客服人員，做必要處置。

（三）使用者輸入帳號及密碼與登錄資料一致時，無論是否由本人親自輸入，均視為使用者為之。即使遭受盜用、不當使用或本平臺無法辨識是否為本人親自使用之情況，本平臺對因此所致之損害，概不負責。

（四）使用者已登錄之資料若有變更時，應盡快申請變更。若因未進行變更而產生任何損害，本平臺概不負責。此外，變更前已完成之預約行為仍係依照變更前之資訊進行。若需將此變更之預約資訊通知本平臺，使用者應立即與客服人員聯絡。

（五）使用者若有違反本平臺禁止或限制之行為，經本平臺查證屬實，或經本平臺判定使用者帳號遭盜用或濫用等情事，將予暫停、終止或限制使用者帳號之權限及媒合服務。

八、網頁及銀保母 App 之 Cookie 相關事項

（一）使用者操作若以網頁存取時，本平臺將進行認證、調查使用者之存取記錄、使用現況及改進服務品質等，並收集使用者存取伺服器時之 IP 位址相關資訊；以手機銀保母 App 存取時，則收集手機端末之機體識別碼相關資訊，並利用 Cookie 之技術收集使用者存取記錄等相關資訊。

（二）使用者操作若設定瀏覽器拒絕 Cookie 時，可能遭受限制或拒絕使用各項服務功能，應特別留意。

九、銀保母 App 服務之停止

（一）銀保母 App 之服務非永久提供，且本平臺保留未經通知使用者之情況下，停止或修改服務內容之權利。在任何時間，銀保母 App 因任何原因而出現無法使用之情形，均不負賠償責任。

（二）致理於下列情形得不經事前通知，於一定期間內停止銀保母 App 服務，且使用者不得以該服務停止為由，請求損害賠償：

1. 因伺服器、軟硬體之檢查、修理、修補、改良、升級等而停止。
2. 因電腦、通訊迴路、電信業者機房線路等發生事故、故障而停止。
3. 為保護致理、使用者或其他第三方之利益，或其他經由致理認定需停止之情形。
4. 因其他不可抗力之事故或不可歸責於致理之事由所導致之服務中斷。

十、智慧財產權條款

（一）致理所提供線上軟體、程式或網站之所有內容，包括商標、著作、圖片、檔案、資訊、資料、網站架構、網站畫面之安排、網頁設計，均由致理或其他權利人依法擁有其智慧財產權，包括商標權、專利權、著作權、營業秘密與專有技術等。任何人不得逕自使用、修改、重製、公開播送、改作、散布、發行、公開發表、進行還原工程、解編或反向組譯。若使用者欲引用或轉載前述軟體、程式或網站內容，須事前取得致理或其他權利人之書面同意。尊重智慧財產權為使用者應盡義務，如有違反，使用者應對致理負損害賠償責任（包括訴訟費用及律師費用等）。

（二）使用者在使用致理之就醫陪伴媒合服務時，應尊重他人智慧財產權，並不得有侵害他人智慧財產權之行為。

（三）使用者若有涉及侵權之情事，致理可暫停全部或部份之媒合服務，或逕行取消使用資格及相關權益。

十一、本平臺責任之限制與排除

（一）本平臺提供之任何服務內容，契約關係僅適用於媒合之受陪伴長者與陪伴員就醫陪伴服務期間，由雙方互相履行義務。本平臺不承擔就醫陪伴服務期間之外的任何監督、管理之義務與責任。

（二）本平臺各主管、各主持人、承辦人員、客服人員與關聯方，豁免於使用者不當使用本平臺，或違反本規約而引起的任何及全部第三方索賠、責任、損害或費用。

（三）本平臺所提供之各項功能，得依該功能當時之情況提供使用，致理對於其效能、速度、完整性、可靠性、安全性、正確性等，皆不負擔任何擔保責任。

（四）致理不保證本平臺網頁、伺服器、網域等所傳送的電子郵件、Line 訊息之內容不含任何電腦病毒，亦不保證郵件、檔案或訊息資料傳輸與儲存均正確無誤不會斷線和出錯。因郵件、檔案或訊息資料傳送或儲存失敗、遺失或錯誤等所致之損害，致理不負賠償責任。

十二、拒絕或終止使用者之權益

致理基於維護網路或個資安全考量，因任何理由，包含久未使用或違反本平臺條款之明文規定及精神，得終止使用者之密碼、帳號或媒合服務之使用，或將本平臺內任何該使用者之既有資料加以移除並刪除。使用者對本平臺拒絕或終止其權益之動作，均不得有異議。

十三、服務內容之修訂、變更或廢止

（一）致理得自行判斷，在適當時機下，修訂、變更或廢止部分或全部之媒合服務項目，並隨即公告實施。

（二）致理保有隨時修改本平臺各項使用規範或約定之權利，或另行訂定本規約之補充規定，且均視為本規約之一部分。

十四、本規約由致理科大「全通路在地關懷銀髮就醫陪伴媒合服務心價值推動計畫」推動小組擬定，修正時亦同。