

## Všeobecné podmienky pre poskytovanie doplnkových služieb DHS – DOMESTIC HEALTH SERVICES

### VŠEOBECNÁ ČASŤ

#### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Doplnkové služby Domestic Health Services [ďalej len „doplnkové služby DHS“] poskytuje spoločnosť AWP Solutions ČR a SR, s. r. o., Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7, Česká republika, IČO: 25 622 871 [ďalej len „MONDIAL“] priamo alebo prostredníctvom svojich poskytovateľov, ktorým budú poskytnuté osobné údaje klientov.
- 1.2 Všeobecné podmienky pre poskytovanie doplnkových služieb DHS – DOMESTIC HEALTH SERVICES [ďalej len „Všeobecné podmienky“ alebo „VPP DS“] sú záväzné pokyny pre poskytovanie doplnkových služieb DHS klientom Poštovej poisťovne, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 405 410 [ďalej len „Poisťovňa“], ktorí kumulatívne spĺňajú nasledujúce podmienky:
- majú v Poisťovni uzatvorenú zmluvu o životnom poistení ako poistené osoby,
  - spĺňajú ďalšie podmienky pre poskytovanie doplnkových služieb DHS stanovené v záverečných ustanoveniach poisťovnej zmluvy o životnom poistení.

#### 2. Výklad pojmov

- 2.1 **Klient** je oprávnenou osobou, ktorej vznikol nárok na využívanie doplnkových služieb DHS. Oprávnenou osobou môže byť aj blízka osoba.
- 2.2 **Nehnuteľnosť** je budova alebo bytová jednotka určená na bývanie, na adrese ktorej má klient uvedené trvalé bydlisko alebo korešpondenčnú adresu. Pre určenie trvalého bydliska a korešpondenčnej adresy sú použité údaje o poistenom v poisťke, ako potvrdení o dojednaní poistenia.
- 2.3 **Poskytovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má podľa živnostenského zákona oprávnenie na vykonávanie danej živnosti a v rámci doplnkových služieb DHS poskytne klientovi požadovanú službu [napr. doručí lieky na predpis do miesta bydliska klienta].
- 2.4 **Blízkou osobou** je blízky príbuzný v priamom rade, ktorý s klientom žije v spoločnej domácnosti. Za blízku osobu sa podľa týchto VPP DS považuje aj druh alebo družka klienta.
- 2.5 **Rok** je technickým rokom, čo znamená, že ide o časové obdobie jedného roka, ktoré začína plynúť dňom začiatku vzniku nároku na využívanie doplnkových služieb DHS pre klienta [resp. v ďalších rokoch vždy výročným dňom] a končí dňom bezprostredne predchádzajúcim najbližšiemu nasledujúcemu výročnému dňu, najneskôr však dňom zániku nároku na využívanie doplnkových služieb DHS pre klienta. Výročným dňom je deň, ktorý sa číselným označením zhoduje s označením dňa a mesiaca vzniku nároku na využívanie doplnkových služieb DHS pre klienta; ak takýto deň v príslušnom kalendárnom roku nie je, výročným dňom je najbližší predchádzajúci kalendárny deň.

#### 3. Nárok na využívanie doplnkových služieb DHS

- 3.1 Nárok na využívanie doplnkových služieb DHS vzniká klientovi odo dňa, kedy kumulatívne splnil všetky podmienky uvedené v bode 1.2, najskôr však odo dňa začiatku životného poistenia. Nárok na využívanie doplnkových služieb DHS klientovi trvá len počas obdobia, v ktorom kumulatívne spĺňa všetky podmienky uvedené v bode 1.2.
- 3.2 Doplnkové služby DHS je možné využívať iba v jednej vopred určenej nehnuteľnosti [na území SR] a to v tej, v ktorej má

klient uvedenú korešpondenčnú adresu a ak ju uvedenú nemá, v tej nehnuteľnosti, v ktorej má uvedenú adresu trvalého pobytu, ak tieto VPP DS neustanovujú inak.

- 3.3 MONDIAL prispeje klientovi na úhradu nákladov „Prepravnej služby pre klientov a ich deti“ a „Zdravotnej asistencie“ najviac dvakrát po dobu jedného roka [s možnosťou rôznych kombinácií služieb uvedených v bodoch 4.1, 4.2 a 5.]. Všetky náklady na ďalší asistenčný zásah a taktiež všetky náklady, ktoré nesúvisia s nižšie špecifikovanými podmienkami, hradí klient priamo poskytovateľovi.

#### POPIS DOPLNKOVÝCH SLUŽIEB DHS

##### 4. Prepravná služba

- 4.1 MONDIAL zabezpečí a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí **dopravu klienta a blízkej osoby do alebo zo zdravotníckeho zariadenia** v maximálnej vzdialenosti 50 km v prípade akútneho ochorenia alebo úrazu klienta alebo blízkej osoby, ktoré si vyžadujú lekárske ošetrovanie a ktoré vznikli v čase trvania poistenia [MONDIAL nenahradzuje služby záchranej služby či služby prvej pomoci].
- 4.2 MONDIAL zabezpečí a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí **doručenie liekov na predpis do miesta bydliska** pre klienta alebo blízku osobu v maximálnej vzdialenosti 50 km v prípade úrazu klienta alebo blízkej osoby, ktorý si vyžiadala lekárske ošetrovanie, či akútneho ochorenia, ktoré je natoľko obmedzujúce, že znemožňuje pohyb klienta či blízkej osoby, v dôsledku čoho klient alebo blízka osoba nie je schopná si vlastnými prostriedkami zabezpečiť vyzdvihnutie potrebných liekov. Náklady na samotné lieky a poplatky spojené s ich výberom v lekárni si hradí klient sám.

##### 5. Zdravotná asistencia

MONDIAL zabezpečí a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí **opatovanie detí do 15 rokov alebo seniorov nad 70 rokov** [v priamom príbuzenskom rade] 24 hodín denne, v maximálnej dĺžke trvania 4 dní v prípade náhle hospitalizácie klienta alebo náhle hospitalizácie či úmrtia rodinného príslušníka v priamom príbuzenskom rade, kvôli ktorému musí klient vycestovať, za podmienky neprítomnosti inej dospeléj osoby v domácnosti.

##### 6. Informačné služby

- 6.1 Klient môže kedykoľvek, 365 dní v roku, 24 hodín denne, telefonicky obdržať informácie z nasledujúcich oblastí:
- a] **Telefonická poradňa praktického lekára** – poskytnutie informácií z odboru všeobecného lekárstva, konzultácie aktuálneho zdravotného stavu, vysvetlenie obvyklých liečebných postupov.
  - b] **Informácie o zdravotníckych zariadeniach v SR** – poskytnutie informácií o zdravotníckom zariadení, adresa, telefónne a faxové čísla, ordinačné hodiny, mená lekárov, rozsah zdravotnej starostlivosti poskytovanej v danom zdravotníckom zariadení.
  - c] **Informácie o pohotovostných službách na území SR** – poskytnutie informácií o pohotovostných službách, adresa, telefónne a faxové čísla, ordinačné hodiny, mená lekárov, rozsah zdravotnej starostlivosti poskytovanej v danom pohotovostnom zariadení.
  - d] **Informácie o liečivých prípravkoch dostupných v SR** – poskytnutie informácií o zložení, účinnej látke,

odporúčanom dávkovaní a užívaní, skladovaní, prípadných nežiaducich účinkoch, zastupiteľnosti inými preparátmi. Informácie sa budú týkať liečivých prípravkov dostupných v SR, ktoré sú úplne alebo sčasti hradené zdravotnou poisťovňou a ich odporúčanej ceny, liečivých prípravkov dostupných v SR, ktoré plne hradí poistenec a ich odporúčanej ceny a liečivých prípravkov registrovaných v SR.

e) **Informácie o preventívnej starostlivosti v SR** – poskytnutie informácií o preventívnej starostlivosti hradenej v rámci zdravotnej starostlivosti ako aj mimo nej v Slovenskej republike, informácií o očkovaní, vhodných termínoch pre očkovanie, všeobecné zdravotné informácie z oblasti cestovnej medicíny, odporúčaných očkovaníach a prevencii ochorení.

6.2 Klient môže informačné služby využívať počas trvania zmluvy o životnom poistení opakovane.

## 7. Rozsah doplnkových služieb DHS

Rozsah asistenčných služieb	Limity krytia – úhrada nákladov
<b>Prepravná služba</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Doprava klienta a blízkej osoby do alebo zo zdravotníckeho zariadenia</li> <li>Doručenie liekov na predpis do miesta trvalého bydliska</li> </ul>	<b>Úhrada reálnych nákladov</b> [maximálne dvakrát po dobu jedného roka s možnosťou rôznych kombinácií uvedených služieb]
<b>Zdravotná asistancia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opatrovanie detí a seniorov [24 hodín denne, po dobu max. 4 dní]</li> </ul>	
<b>Informačné služby</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonická poradňa prakt. lekára</li> <li>Informácie o zdravotníckych zariadeniach na území SR</li> <li>Informácie o pohotovostných službách na území SR</li> <li>Informácie o liečivých prípravkoch dostupných na území SR</li> <li>Informácie o preventívnej starostlivosti v SR</li> </ul>	<b>Bez obmedzenia</b>

## 8. Postup pri poskytovaní doplnkových služieb DHS

8.1 Klient sa telefonicky spojí so spoločnosťou MONDIAL na čísle **+421 2 3300 0032** a uvedie nasledujúce údaje:

- meno a priezvisko klienta,
- číslo zmluvy o životnom poistení uzatvorenej v Poistovni,
- telefónne číslo, na ktorom je možné klienta alebo ním poverenú osobu kontaktovať,
- adresu nehnuteľnosti a popis vzniknutej udalosti,
- prípadne ďalšie informácie, o ktoré MONDIAL požiada.

8.2 Ak si klient želá hovoriť priamo s lekárom, potom MONDIAL prepojí hovor klienta na lekára alebo zabezpečí, aby lekár sám kontaktoval klienta najneskôr do jednej hodiny na telefónnom čísle, ktoré klient uviedol.

8.3 Spätné volanie lekára klientovi môže byť uskutočnené iba do mobilných alebo pevných sietí v Slovenskej republike.

8.4 V prípade, že požiadavka klienta je natoľko špecifická a je vhodné informáciu potvrdiť z lekárskeho informačného zdroja, MONDIAL si vyhradzuje právo poskytnúť klientovi odpoveď v časovom limite 1 pracovného dňa.

8.5 O oprávnenosti využitia služieb podľa bodov 4.1 a 4.2 rozhoduje lekár MONDIALu na základe posúdenia zdravotného stavu po rozhovore s klientom.

## 9. Výluky z poskytovaných doplnkových služieb DHS

9.1 Predmetom doplnkových služieb DHS nie je, aby MONDIAL alebo jej zmluvní poskytovatelia služieb stanovili diagnózu, predpísali lieky alebo poskytl lekárskeho výkon.

9.2 MONDIAL neposkytne doplnkové služby DHS alebo ich úhradu v prípadoch:

- škody či udalosti spôsobenej úmyselným konaním alebo hrubou neobstaranosťou klienta,
- nákladov, ktoré sa nevzťahujú k udalostiam popísaným v článkoch 4. a 5. týchto Všeobecných podmienok,
- nákladov na následnú škodu, a to ani finančnú, ako napr. stratu na zárobku a ušlý zisk,
- služieb vyžiadaných mimo územia SR,
- nákladov vynaložených bez predchádzajúceho súhlasu MONDIALu, i keď sú v rozsahu stanovených limitov,
- situácie vzniknutej v súvislosti s epidémiou, vojnou, ozbrojeným konfliktom, terorizmom, živelnou udalosťou,
- situácie vzniknutej v súvislosti s požitím alkoholu, narkotík, toxických látok, užívaním liekov nepredpísaných lekárom alebo ich nesprávnym užívaním,
- spáchania trestného činu alebo pokusu o trestnú činnosť,
- duševného ochorenia,
- pokusy o samovraždu, sebapoškodenia alebo zmrzačenia na vlastnú žiadosť, pričom nezáleží na stave príčetnosti,
- škôd vzniknutých v súvislosti s jadrovou energiou.

## ZÁVEREČNÁ ČASŤ

### 10. Záverečné ustanovenia

10.1 MONDIAL je oprávnená klientovu žiadosť o poskytnutie doplnkových služieb DHS stornovať, pokiaľ nie je možné sa s klientom po opakovaných pokusoch telefonicky spojiť.

10.2 MONDIAL nie je zodpovedná za dôsledky nevhodne, nesprávne alebo oneskorene poskytnutých asistenčných služieb a neprispieje na úhradu nákladov, pokiaľ klient uviedol nepresné, neúplné alebo úmyselne skreslené informácie.

10.3 MONDIAL nie je zodpovedná za oneskorenie alebo prekážky vo výkone asistenčných služieb v prípade prekážok objektívneho charakteru, ktoré nemôže ovplyvniť, ako napríklad štrajky, nepokoje, sabotáže, terorizmus, občianska vojna, vojna medzi dvomi štátmi, živelná udalosť.

10.4 Asistenčné služby nenahradzujú linku tiesňového volania 155 [112], ani iné služby integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky. MONDIAL, ani jej zmluvní poskytovatelia služieb, nezodpovedajú za akékoľvek škody vzniknuté z dôvodu časového oneskorenia od registrácie požiadavky klienta do poskytnutia informácie.

10.5 Asistenčné služby nie sú poskytované ako lekárskeho výkon a všetky informácie, vrátane informácií podaných lekárom, majú pre klienta iba odporúčajúci a informatívny charakter.

10.6 V prípade, ak klientovi vznikne nárok na poskytovanie doplnkových služieb DHS, klient súhlasí s tým, aby Poistovňa poverila spracovaním jeho osobných údajov uvedených v poistnej zmluve [ďalej len „osobné údaje“] spoločnosť MONDIAL za účelom zabezpečenia poskytovania doplnkových služieb DHS.

10.7 V prípade, ak bude potrebné zabezpečiť služby uvedené v bodoch 4.1 a 4.2 alebo 5 prostredníctvom Poskytovateľa, klient súhlasí s tým, aby spoločnosť MONDIAL poskytla, sprístupnila alebo odovzdala na spracovanie jeho osobné údaje príslušnému Poskytovateľovi na účel poskytnutia výkonu Poskytovateľom.

10.8 Klient berie na vedomie, že poskytnutie doplnkových služieb DHS blízkej osobe je možné iba v prípade, ak blízka osoba poskytne súhlas na spracovanie osobných údajov potrebných na zabezpečenie príslušnej služby.

Tieto Všeobecné podmienky sú účinné od 18. 05. 2015.