

## VŠEOBECNÁ ČASŤ

### 1. Úvodné ustanovenia

- Účelom doplnkových asistenčných a informačných služieb k domácnosti (ďalej len „Asistenčné služby“) je bezodkladne poskytnúť služby asistencie alebo poskytnúť informačné služby za podmienok definovaných v týchto VPDAS-D.
- Asistenčné služby poskytuje Mondial Assistance, s.r.o., Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7, IČO 25622871 (ďalej len „MONDIAL“) priamo alebo prostredníctvom svojich poskytovateľov.
- Všeobecné podmienky pre poskytovanie doplnkových asistenčných služieb k domácnosti (ďalej len „VPDAS-D“) sú záväznými pokynmi pre poskytovanie Asistenčných služieb pre klientov Poistovne Poštovej banky, a.s. IČO 31405410 (ďalej len „Poistovňa“).

### 2. Výklad pojmov

- Klient** je vlastník hnutelného majetku, na ktorý sa vzťahuje poistenie domácnosti dojednané v rámci poistnej zmluvy pre Poistenie bývania v Poistovni (ďalej len „Poistná zmluva“) a ktorému vznikol nárok na využívanie Asistenčných služieb. Oprávnenou osobou na využívanie Asistenčných služieb je aj príslušník poistenej domácnosti definovaný v tomto výklade pojmov.
- Nehnutelnosť** je stavba spojená so zemou pevným základom určená na bývanie alebo bytová jednotka vrátane príslušenstva, v ktorej sa poistená domácnosť nachádza na mieste poistenia uvedenom v Poistnej zmluve.
- Zabuchnuté kľúče** predstavujú situáciu, kedy nedošlo k poškodeniu zámku vstupných dverí do nehnuteľnosti a klient aj napriek tomu nie je schopný obvyklým spôsobom a vlastnými prostriedkami dvere otvoriť.
- Poskytovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má podľa živnostenského zákona oprávnenie na vykonávanie danej živnosti a v rámci asistenčných služieb poskytnúť na žiadosť klienta požadovanú službu (napr. otvorí dvere v prípade zabuchnutých kľúčov).
- Príslušník poistenej domácnosti** je osoba tvoriaca domácnosť nachádzajúcu sa v mieste poistenia uvedenom v Poistnej zmluve.

### 3. Nárok na využívanie Asistenčných služieb

- Nárok na využívanie Asistenčných služieb vzniká klientovi nultou hodinou dňa nadobudnutia účinnosti Poistnej zmluvy, ktorej súčasťou sú tieto služby.
- Asistenčné služby je možné využívať počas poistného obdobia uvedeného v Poistnej zmluve a to aj opakovane. Služby podľa ods. 4.1, 5.1 až 5.4 sa vzťahujú iba k nehnuteľnosti v ktorej sa nachádza poistená domácnosť uvedená v Poistnej zmluve ako miesto poistenia.
- Nárok na čerpanie Asistenčných služieb a s tým spojených výhod, vzniká klientovi v prípade, ak zhotovenie diela uskutočňuje poskytovateľ služieb, ktorého spoločnosť MONDIAL sama vybrala, alebo jeho výber odsúhlasila.
- MONDIAL prispieje klientovi na úhradu nákladov služby odomknutia zabuchnutých dverí a ďalších asistenčných služieb najviac dvakrát po dobu jedného poistného obdobia uvedeného v Poistnej zmluve (s možnosťou rôznych kombinácií služieb uvedených v bodoch 4.1, 5.1 až 5.4 týchto VPDAS-D). Všetky náklady na ďalšie asistenčné zásahy a taktiež všetky náklady, ktoré nesúvisia s havarijnou situáciou či nižšie špecifikovanými podmienkami, hradí klient priamo poskytovateľovi.

## ODOMKNUTIE ZABUCHNUTÝCH DVERÍ

### 4. Popis služieb na odomknutie zabuchnutých dverí

- V prípade, že došlo k situácii, kedy klient nie je schopný obvyklým spôsobom a vlastnými prostriedkami otvoriť hlavné vchodové dvere nehnuteľnosti (napr. strata kľúča, zabuchnutie dverí a pod.), MONDIAL organizuje a hradí:
  - príjazd a odjazd odborného poskytovateľa (zámočníka) na miesto zásahu a
  - prácu tohto odborného poskytovateľa v dĺžke trvania 1 hodiny na mieste zásahu.
- MONDIAL hradí reálne náklady na príchod a odchod odborného poskytovateľa k nehnuteľnosti a prácu do 1 hodiny trvania bez obmedzenia nákladov.
- Náklady na prácu presahujúcu 1 hodinu trvania, spotrebovaný materiál a náhradné diely uhradí klient priamo poskytovateľovi.
- Služba „Odomknutie zabuchnutých dverí“ je dostupná klientom 24 hodín denne, 365 dní v roku.

## ĎALŠIE ASISTENČNÉ SLUŽBY

### 5. Popis ďalších asistenčných služieb

- MONDIAL zorganizuje a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí **patrovanie nehnuteľnosti** (dohľad nad nehnuteľnosťou, zalievanie kvetín, vyberanie poštovej schránky, vetranie a pod.) 1 krát denne, v maximálnej dĺžke trvania 5 dní v prípade náhlejšej hospitalizácie klienta alebo náhlejšej hospitalizácie či úmrtia rodinného príslušníka klienta v priamom príbuzenskom rade, kvôli ktorému musí klient vycestovať, za podmienky neprítomnosti inej dospelé osoby v nehnuteľnosti.
- MONDIAL zorganizuje a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí **dozor a starostlivosť o domáce zvieratá** (doprava a dočasné umiestnenie domácich zvierat do útulku alebo zabezpečenie kŕmenia a venčenia v mieste poistenia) 3 krát denne, v maximálnej dĺžke trvania 4 dni v prípade náhlejšej hospitalizácie klienta alebo náhlejšej hospitalizácie či úmrtia rodinného príslušníka klienta v priamom príbuzenskom rade, kvôli ktorému musí klient vycestovať, za podmienky neprítomnosti inej dospelé

osoby v nehnuteľnosti.

- MONDIAL zorganizuje a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí dopravu klienta do alebo zo zdravotníckeho zariadenia v maximálnej vzdialenosti 50 km od miesta poistenia v prípade úrazu klienta, ktorý vznikol v nehnuteľnosti a ktorý si vyžiadal lekárske ošetrovanie (MONDIAL nenahradzuje služby záchranné služby či služby prvej pomoci).
- MONDIAL zorganizuje a uhradí náklady na vhodného poskytovateľa, ktorý zabezpečí doručenie liekov na predpis do miesta poistenia pre klienta z maximálnej vzdialenosti 50 km od miesta poistenia v prípade úrazu či akútneho ochorenia klienta, ktoré vznikli v mieste poistenia a vyžiadali si lekárske ošetrovanie. Náklady na samotné lieky a poplatky spojené s výberom si hradí klient sám.

## INFORMAČNÉ SLUŽBY

### 6. Popis informačných služieb

Klient môže kedykoľvek, 365 dní v roku, 24 hodín denne, telefonicky obdržať informácie z nasledujúcich oblastí:

- Konzultácia s lekárom** – poskytnutie informácií z odboru všeobecného lekárstva, konzultácie aktuálneho zdravotného stavu, vysvetlenie obvyklých liečebných postupov, vrátane informácií o preventívnej starostlivosti v SR
- Informácie o preventívnej starostlivosti** - poskytnutie informácií o preventívnej starostlivosti hradenej v rámci zdravotnej starostlivosti ako aj mimo nej v SR, informácií o očkovanií, vhodných termínoch pre očkovanie, všeobecné zdravotné informácie z oblasti cestovnej medicíny, odporúčaných očkovaníach a prevencii ochorení.
- Informácie o zdravotníckych zariadeniach v SR** - poskytnutie informácií o zdravotníckom zariadení, adresa, telefónne a faxové čísla, ordinálne hodiny, mená lekárov, rozsah zdravotnej starostlivosti poskytovanej v danom zdravotníckom zariadení.
- Informácie o pohotovostných službách na území SR** - poskytnutie informácií o pohotovostných službách, adresa, telefónne a faxové čísla, ordinálne hodiny, mená lekárov, rozsah zdravotnej starostlivosti poskytovanej v danom pohotovostnom zariadení.
- 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.

### 7. Rozsah Asistenčných služieb

Rozsah asistenčných služieb	Limity krytía – úhrada nákladov
Odomknutie „zabuchnutých“ hlavných vchodových dverí	
Príjazd, odjazd, hodina práce zámočníka	Úhrada reálnych nákladov bez obmedzenia
Použitý materiál a náhradné diely	Bez úhrady nákladov (hradí klient)
<b>Ďalšie asistenčné služby</b>	
Patrovanie nehnuteľnosti	1 x denne, po dobu max. 5 dní
Dozor a starostlivosť o domáce zvieratá	3 x denne, po dobu max. 4 dní
Doprava klienta do alebo zo zdravotníckeho zariadenia do 50 km	Úhrada reálnych nákladov
Doručenie liekov na predpis do miesta poistenia do 50 km	Úhrada reálnych nákladov
<b>Informačné služby</b>	
Telefonická poradňa praktického lekára	
Informácie o zdravotníckych zariadeniach na území SR	Bez obmedzenia
Informácie o pohotovostných službách na území SR	
Informácie o liečivých prípravkoch dostupných na území SR	
Informácie o preventívnej starostlivosti v SR	

### 8. Postup pri poskytovaní Asistenčných služieb

- Klient sa telefonicky spojí so spoločnosťou MONDIAL na čísle **+421 2 4925 9615** a uvedie nasledujúce údaje:
  - meno a priezvisko klienta,
  - číslo poistnej zmluvy v Poistovni,
  - telefónne číslo, na ktorom je možné klienta alebo ním poverenú osobu kontaktovať,
  - adresu nehnuteľnosti a popis miesta vzniknutej udalosti,

e] prípadne ďalšie informácie, o ktoré MONDIAL požiada.

- 8.2 Klient uvedie aj nasledujúce údaje:
- popis situácie (príčinu jej vzniku a prípadne popis vzniknutých škôd)
- 8.3 MONDIAL v prípade potreby následne zorganizuje konferenčný hovor klienta s poskytovateľom, aby bolo možné upresniť, aké nevyhnutné opatrenia či opravy bude nutné vykonať.
- 8.4 Poskytovateľ po príchode na miesto overí, či sa adresa zhoduje s adresou klientovej nehnuteľnosti uvedenej v poisťnej zmluve. Poskytovateľ klientovi oznámi nevyhnutný rozsah prác, množstvo potrebného materiálu a celkovú cenu.
- 8.5 Poskytovateľ vystaví klientovi na mieste účtovný doklad s uvedením celkovej ceny diela zníženej o príspevok spoločnosti MONDIAL podľa bodu 4.2. Uvedený doklad slúži tiež ako záručný list na materiál a dielo.

#### Ďalšie asistenčné služby, informačné služby:

- 8.6 Ak si klient želá hovoriť priamo s lekárom, MONDIAL prepojí hovor klienta na lekára alebo zabezpečí, aby lekár sám kontaktoval klienta, najneskôr do jednej hodiny od uskutočnenia hovoru, na telefónnom čísle, ktoré klient uviedol.
- 8.7 Spätné volanie lekára klientovi môže byť uskutočnené iba do mobilných alebo pevných sietí v Slovenskej republike.
- 8.8 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 od uskutočnenia hovoru.
- 8.9 O oprávnenosti využitia služieb podľa bodov 6.4 a 6.5 rozhoduje lekár MONDIAL na základe posúdenia zdravotného stavu po rozhovore s klientom. Obsah rozhovoru s klientom bude vždy zaznamenaný do asistenčného spisu.

#### 9. Výluky z poskytovaných Asistenčných služieb

- 9.1 Predmetom Asistenčných služieb nie sú činnosti, pri ktorých by spoločnosť MONDIAL alebo jej zmluvní poskytovatelia služieb stanovili diagnózu, predpísali lieky alebo poskytli lekárske služby.
- 9.2 MONDIAL neposkytne Asistenčné služby alebo ich úhradu v prípadoch:
- a] škody či udalosti spôsobenej úmyselným konaním alebo hrubou neobstaranosťou klienta, okrem situácie zabuchnutých kľúčov,
  - b] nákladov, ktoré sa nevzťahujú k udalostiam popísaným v článkoch 4 a 5 týchto VPDAS-D,
  - c] nákladov na následnú škodu, a to ani finančnú, ako napr. stratu na zárobok a ušlý zisk,
  - d] služieb vyžadovaných mimo územia SR,
  - e] nákladov vynaložených bez predchádzajúceho súhlasu MONDIAL, i keď sú v rozsahu stanovených limitov,
  - f] situácie vzniknutej v súvislosti s epidémiou, vojnou, ozbrojeným konfliktom, terorizmom,

#### Služba zabuchnutie dverí:

- g] situácie vzniknutej v súvislosti s požitím alkoholu, narkotík, toxických látok, užívaním liekov nepredpísaných lekárom alebo ich nesprávnym užívaním,
- h] spáchania trestného činu alebo pokusu o trestnú činnosť,
- i] duševného ochorenia,
- j] pokusu o samovraždu, sebapoškodenia alebo zmrzačenia na vlastnú žiadosť pričom nezáleží na stave príčetnosti,
- k] škôd vzniknutých v súvislosti s jadrovou energiou.

#### ZÁVEREČNÁ ČASŤ

#### 10. Záverečné ustanovenia

- 10.1 Spoločnosť MONDIAL je oprávnená klientovu žiadosť o poskytnutie Asistenčných služieb stornovať, pokiaľ sa nie je možné s klientom po opakovaných pokusoch telefonicky spojiť.
- 10.2 Spoločnosť MONDIAL nie je zodpovedná za dôsledky nevhodnej, nesprávnej alebo oneskorenej poskytnutých Asistenčných služieb a neprispieje na úhradu nákladov, pokiaľ klient uviedol nepresné, neúplné alebo úmyselne skreslené informácie.
- 10.3 Spoločnosť 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, živelné udalosti.
- 10.4 Asistenčné služby nenahradzujú linku tiesňového volania 112 (155), 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 lekárske služby 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 Asistenčných služieb, klient súhlasí s tým, aby Poisťovňa poverila spracovaním jeho osobných údajov uvedených v poisťnej zmluve spoločnosť MONDIAL za účelom zabezpečenia poskytovania Asistenčných služieb.
- 10.7 V prípade, ak bude potrebné zabezpečiť služby uvedené v článkoch 4, 5 a 6 prostredníctvom poskytovateľa, klient súhlasí s tým, aby spoločnosť MONDIAL poskytla, sprístupnila alebo odovzdala na spracovanie jeho osobné údaje príslušnému poskytovateľovi za účelom zabezpečenia poskytnutia Asistenčných služieb.