

Podmínky asistenčních služeb Ordinace Global Assistance

(POS-OGA 11/2021)

1. Článek

Objednávka Asistenčních služeb, cena asistenční služeb a platební podmínky

- 1.1. Obsah Aplikace v rámci Účtu obsahuje seznam balíčků Asistenčních služeb (produktů), které si může Uživatel objednat a zakoupit. Každý balíček je označen názvem Asistenční služby, je možné si jej objednat pro určitý, Uživatelem vybraný počet Oprávněných osob a je u něj uvedena konečná cena produktu včetně DPH. Cena zahrnuje veškeré poplatky, pokud zde není stanoveno jinak.
- 1.2. Cena balíčku Asistenčních služeb se sjednává ve výši odvíjející se od Uživatelem zvoleného počtu Oprávněných osob, a to vždy za kalendářní měsíc.
- 1.3. Každou Objednávku balíčku Asistenčních služeb na další kalendářní měsíc, či její změnu musí Uživatel učinit vždy nejpozději do 20. kalendářního dne předcházejícího měsíce, v němž požaduje čerpat Asistenční služby, a uhradit cenu vybraného balíčku Asistenčních služeb na základě faktury zaslané registrované osobě nejpozději do 25. kalendářního dne měsíce předcházejícího měsíce, ve kterém klient požaduje možnost čerpat Asistenční služby. V případě že nebude faktura za Objednávku balíčku Asistenčních služeb uhrazena včas, nebudou Asistenční služby v příslušném měsíci poskytovány a Uživatel může započít užívat Asistenční služby až v následujícím měsíci.

2. Článek

Rozsah asistenčních služeb

2.1 Asistenční služby jsou poskytovány v následujícím rozsahu:

2.1.1 Informace o zdravotních službách v České republice, konkrétně:

- a) o poskytovatelích zdravotních služeb včetně zařízení zajišťujících pohotovost (adresa, rozsah poskytované péče, provozní doba, kontakty),
- b) o lékárnách (adresa, provozní doba, kontakty),
- c) o veřejném zdravotním pojištění (právní úprava, rozsah pojištění, výše pojistného, spoluúčasti, systém výběru pojistného, adresy a kontakty na zdravotní pojišťovny),
- d) o nároku účastníků veřejného zdravotního pojištění na zdravotní nebo kompenzační pomůcky a léky ze zdravotního pojištění, a o možnosti zapůjčení těchto zdravotních nebo kompenzačních pomůcek.

2.1.2 Telefonická konzultace s lékařem, konkrétně:

- a) konzultace vašeho zdravotního stavu – možný postup při popsání neakutních zdravotních potíží, vysvětlení možných příznaků a příčin onemocnění, doporučení dalšího postupu na základě podaných informací (konzultace v žádném případě nenahrazuje

- kontaktní diagnostiku praktického, resp. odborného lékaře),
- b) vysvětlení běžně využívaných pojmů ve zdravotnictví, odborných medicínských výrazů, latinských pojmů, diagnóz a jejich zkratk užívaných ve zdravotnické dokumentaci,
 - c) vysvětlení nálezů z odborných vyšetření, účelu jednotlivých vyšetření na základě vaší citace, vysvětlení výsledků laboratorních vyšetření (informace o rozmezí hodnot jednotlivých ukazatelů),
 - d) konzultace lékařských postupů – vysvětlení obecných postupů léčby, základní informace o časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění,
 - e) informace o lécích a jejich účincích – účinné látky v lécích obsažené, možné nežádoucí účinky, informace o doplácích za léky,
 - f) doporučení, na jakého odborného lékaře se máte s daným problémem obrátit,
 - g) poradna pro těhotné ženy a matky po porodu – doporučení vhodného postupu v dané situaci, jaká vyšetření je vhodné provést a z jakých důvodů,
 - h) informace před cestou do zahraničí – doporučení nutného očkování a poučení o zdravotních rizicích pro danou lokalitu.

2.1.3 Telefonická konzultace při psychických potížích, konkrétně:

- a) jednorázové psychoterapeutické poradenství v rozsahu 1x za kalendářní rok v maximální délce 60 minut. Tato služba je určena pouze pro držitele asistenčního programu.

2.1.4 Objednání ke specialistovi, konkrétně:

- a) zajištění prvotního ambulantního vyšetření příslušným odborným lékařem v rámci České republiky (v návaznosti na stanovenou diagnózu nebo popis příznaků zdravotních potíží) v co nejkratším možném termínu, přičemž předmětem asistenčních služeb není zajištění následných návštěv, kontrol a další péče k témuž zdravotnímu případu s výjimkou případů, kdy tato následná zdravotní péče musí být poskytnuta v souvislosti se službou dále uvedenou pod písmenem 2.1.4. b),
- b) zajištění příjmu Oprávněné osoby k hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení v České republice,
- c) případné náklady za zdravotní péči hradí plně Oprávněná osoba.

3. Článek

Podmínky čerpání asistenčních služeb

- 3.1 V rámci Asistenční služby „telefonická konzultace s lékařem“ jsou poskytovány obecné informace z oblasti zdraví, nemoci či jiných zdravotních obtíží, přičemž nedochází ke stanovení individuální diagnózy Oprávněné osoby, stanovení individuálního léčebného plánu či plánu prevence Oprávněné osoby. Telefonická konzultace v žádném případě nenahrazuje lékařskou či jinou odbornou péči, kontaktní diagnostiku praktického nebo odborného lékaře.
- 3.2 Poskytovatel poskytuje konzultaci s lékařem a další služby jen na základě výslovných informací od Oprávněné osoby poskytnutých v rámci konkrétní konzultace. Neodpovídá proto za újmu způsobenou Oprávněné osobě nedostatkem informací nebo nesprávnými či neúplnými informacemi.
- 3.3 Poskytovatel důrazně doporučuje vyhledat v případě zdravotních obtíží lékařskou či jinou odbornou péči. Telefonická konzultace nenahrazuje služby Integrovaného záchranného systému či urgentní lékařskou péči. Poskytovatel neposkytuje informace ke zdravotnímu stavu jiných

zletilých osob, a to ani ve formě konzultace.

3.4 Poskytovatel neodpovídá za zpoždění anebo neposkytnutí asistenčních služeb v důsledku události vyšší moci, s tím že událostí vyšší moci se rozumí jakákoli událost nebo čin vyšší moci, který je mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele a který brání zcela nebo částečně poskytování Asistenčních služeb.

3.5 Zneužívání Asistenčních služeb může vést k jejich omezení.

4. Článek **Výklad pojmů**

- 4.1 „Asistenční událost“** je taková okolnost, kdy vznikne potřeba čerpat konzultaci s lékařem;
- 4.2 „Asistenční služby“** jsou služby asistenčního programu Poskytovatele poskytované prostřednictvím Aplikace anebo přes internet na Webové stránce Poskytovatele v rozsahu uvedeném v Rozsahu asistenčních služeb, které jsou na základě vytvořených (a uhrazených) Objednávek Uživatelé poskytovány Oprávněným osobám zvolených Uživatelé;
- 4.3 „Objednávka“** je proces umožňující registrovaným Uživatelům objednat Asistenční služby, a to způsobem stanoveným v Článku 5 těchto Všeobecných podmínek. Objednání je iniciováno v okamžiku výběru Vámi vybraného balíčku Služeb (produktu) kliknutím na políčko daného produktu Poskytovatele a kliknutím na políčko „Zaplatit“, poté dojde k přesměrování na shrnutí vybraných Služeb s uvedením konečné ceny, kdy Objednávka je dokončena potvrzením souhlasu se zněním Podmínek asistenčních služeb, kliknutím na políčko s textem „Souhlasím s podmínkami a závazně objednávám služby“ a uhrazením ceny Služeb;
- 4.4 „Oprávněná osoba“** je osoba mající nárok na čerpání služeb. Oprávněná osoba je fyzická osoba vybraná pro užívání Asistenčních služeb Uživatelé, tj. Držitel asistenčního programu a jeho Rodinní příslušníci.
- 4.5 „Rodinný příslušník“** je příbuzný Držitele asistenčního programu v přímé linii sdílející s ním společnou domácnost, a dále osoby spjaté s ním partnerským svazkem (manžel/manželka, partner/partnerka, druh/družka);
- 4.6 „Účet“** je možné zřídit v rámci registračního procesu prostřednictvím Aplikace, umožňuje Uživatelé využívat Služby Aplikace a nákup předem definovaných Asistenčních služeb, poskytuje Uživatelé m.j. aktuální informace o produktech dostupných pro Uživatelé, včetně Reklamy a informací týkajících se Poskytovatele;
- 4.7 Uživatel“**, „Vy“ je právnická osoba, která, prostřednictvím osoby oprávněné za tuto osobu jednat, v rámci internetových stránek vyplnila a odeslala registrační formulář za účelem zřízení a přístupu k Účtu umožňujícímu Uživatelé objednávat a zprostředkování možnosti využívání Služeb pro určené osoby;

5. Článek **Výluky**

Asistenční služby neposkytneme:

- 5.1 v případě, kdy si Asistenční služby zajistíte sami bez předchozího souhlasu Poskytovatele
5.2 pokud budete chtít konzultovat s lékařem zdravotní stav třetí zletilé osoby

6. Článek

Povinnosti Oprávněné osoby

Povinnosti, které musí Oprávněná osoba dodržet, aby mohla čerpat Asistenční služby:

- 6.1 Oprávněná osoba, která je držitelem asistenčního programu, se musí zaregistrovat v rámci Webové stránky Poskytovatele.
- 6.2 v případě vzniku asistenční události nás můžete kontaktovat prostřednictvím webového formuláře dostupného na Webové stránce. Pokud nebudete moci z jakýchkoliv důvodů využít ke kontaktu s námi webový formulář, můžete využít k vyžádání Asistenčních služeb naši nonstop telefonní Infolinku +420 251 032 840. Telefonní linka je zpoplatněna dle ceníku vašeho operátora jako volání na pevnou linku.
- 6.3 Oprávněná osoba je povinna znát pro využití asistenčních služeb jméno a registrační e-mailovou adresu držitele asistenčního programu nebo identifikační číslo držitele asistenčního programu.
- 6.4 Oprávněná osoba je povinna udělit Poskytovateli pro využívání Asistenčních služeb výslovný souhlas se zpracováním zdravotních údajů, včetně genetických údajů. Tento souhlas je dobrovolný, avšak je podmínkou čerpání Asistenční služby. Další podmínky uděleného souhlasu a informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.globalassistance.cz/gdpr.

7. Článek

Všeobecná ustanovení

- 7.1 Poskytovatelem online asistenčních služeb je společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s. se sídlem na adrese Dopraváků 749/3, 184 00 Praha, IČO: 27181898, společnost registrovaná pod spisovou značkou B 9573 Městským soudem v Praze, která poskytuje služby „Online asistence“ přímo nebo zajišťované prostřednictvím smluvních partnerů společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s.
- 7.2 Rozsah asistenčních služeb – Ordinance Global Assistance je účinný od 30.11. 2021.