

Všeobecné pojistné podmínky

Pourázová asistence

Obsah

- čl. 1 Výklad pojmů
- čl. 2 Předmět pojištění
- čl. 3 Hranice pojistného plnění
- čl. 4 Pojistná událost
- čl. 5 Telefonická služba zdravotních informací
- čl. 6 Doprava ze zdravotnického zařízení
- čl. 7 Doprava na lékařské vyšetření a zpět
- čl. 8 Dovoz léků
- čl. 9 Nákup základních potravin a hygienických potřeb
- čl. 10 Běžný úklid domácnosti
- čl. 11 Dovoz jídla na adresu asistované domácnosti
- čl. 12 Asistence při stravování a osobní hygieně
- čl. 13 Opatrování dětí a seniorů
- čl. 14 Pobyt domácího zvířete ve zvířecím útulku nebo zvířecím hotelu
- čl. 15 Limity pojistného plnění
- čl. 16 Povinnosti oprávněné osoby
- čl. 17 Výluky
- čl. 18 Závěrečná ustanovení

Pojištění je upraveno touto zvláštní částí všeobecných pojistných podmínek včetně přípojištění, všeobecnými pojistnými podmínkami – obecná část UCZ/15, zvláštní částí UCZ/POV/19, UCZ/As-A/19, zvláštní částí UCZ/Kas/19 a příslušnými pojistnými podmínkami pro jednotlivé typy KASKO pojištění, které spolu tvoří nedílnou součást.

Článek 1. Výklad pojmů

Mimo pojmů, které jsou uvedeny v čl. 2 Všeobecných pojistných podmínek pojištění vozidel – zvláštní část UCZ/Voz/19 jsou pro účely pojištění asistenčních služeb vymezeny ještě následující pojmy:

asistenční služba pojistitele – právnická osoba, která jménem a v zastoupení pojistitele poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění a související asistenční služby. Asistenční služba zastupuje pojistitele při uplatňování, šetření a likvidaci pojistných událostí. Asistenční služba nebo jiný pojistitelem pověřený zástupce mají právo jednat jménem pojistitele při všech pojistných událostech vymezených tímto pojistným programem. Adresa asistenční služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, Česká republika

oprávněná osoba – oprávněnou osobou je pouze pojištěný tak jak je definován v čl. 2 VPP UCZ/As-A/19

pojistná událost – nahodilá skutečnost blíže specifikovaná v těchto pojistných podmínkách, se kterou je spojena povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění

zorganizování a úhrada služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistných podmínkách a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese oprávněná osoba.

zorganizování služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě, v pojistných podmínkách, nebo smluvních ujednáních, přičemž náklady na poskytnutí těchto služeb dodavatelem služeb nese oprávněná osoba

práce – služby, které má pojistitel zorganizovat či zorganizovat a uhradit pojištěnému v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se pojištěný/oprávněná osoba dohodl s dodavatelem služeb

dodavatel služeb – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro oprávněnou osobu

domácí zvíře – pro účely tohoto pojištění se za domácí zvíře považuje vyhradně pes nebo kočka

Článek 2. Předmět pojištění

1. Pojištění asistenčních služeb obsahuje:
 - a) pojištění „Zdravotní asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních

služeb v případě náhlého onemocnění či úrazu oprávněné osoby. Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytne:

- telefonickou službu zdravotních informací, na kterou se oprávněná osoba může obrátit v případě jakýchkoliv obecných otázek nebo nejasností ve zdravotnické oblasti
- dopravu ze zdravotnického zařízení na adresu bydliště v případě hospitalizace oprávněné osoby
- dopravu na lékařské vyšetření a zpět na adresu bydliště
- dovoz léků z nejbližší lékárny na adresu bydliště
- zabezpečení nákupu základních životních potřeb (potravin, hygienické výrobky)
- běžný úklid domácnosti
- dovoz jídla
- asistenci při stravování a osobní hygieně
- opatrování dětí a seniorů, kteří žijí s oprávněnou osobou ve společné domácnosti
- pobyt domácího zvířete ve zvířecím útulku nebo zvířecím hotelu v případě, že pojištěný není v důsledku hospitalizace schopen o domácí zvíře pečovat sám
- dopravu domácího zvířete do nejbližšího zvířecího útulku nebo hotelu

Článek 3. Hranice pojistného plnění

1. **Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, na jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění.**
2. Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavatelem služeb a které se pojistitel v případě pojistné události zavazuje zorganizovat a uhradit dodavatelům, jsou pojistitelem hrazeny do dílčího limitu pojistného plnění, tak jak jsou uvedeny v tabulce v čl. 15 těchto VPP.
3. **Dílčí limity pojistného plnění se vztahují na službu určitého druhu a jednu pojistnou událost.** V případech, kdy služba není jednorázového charakteru, může být limit pojistného plnění vymezen finanční částkou i dobou, po kterou je služba v případě vzniku pojistné události poskytována oprávněné osobě jako hrazená.
4. **Část nákladů za službu dodavatele, která přesahuje dílčí limit pojistného plnění, případně roční limit pojistného plnění, není předmětem pojistného plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.**
5. Pojistné plnění poskytne pojistitel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy skončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění uvedeno jinak.

Článek 4. Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí úraz oprávněné osoby, tak jak je definován ve VPP UCZ/Voz/19 čl. 8, bod 4, který má za následek omezení pohyblivosti oprávněné osoby.

Článek 5. Telefonická služba zdravotních informací

1. Oprávněná osoba je z pojištění zdravotní asistence oprávněna obrátit se na telefonické středisko asistenční služby pojistitele se žádostí o konzultaci s odborným zdravotnickým personálem. Rozsahem poskytovaných informací jsou obecné informace a konzultace ke konkrétnímu případu. Veškerá vysvětlení a poskytované informace jsou čistě popisné a neobsahují žádné praktické, časové nebo individuální prvky, na základě kterých by si tazatel mohl odvodit jakékoliv doporučení pro operativní léčbu nebo medikaci.
2. Oblastmi zájmu jsou alergie, zdravá životospráva, stres a jeho pre-

vence, návykové látky, dermatologie, cestovní medicína, onemocnění a syndromy, léky a PZT, zdravotnická zařízení, alternativní medicína, sexuální život, těhotenství a mateřství, vyšetřovací metody a postupy moderní medicíny, péče o malé dítě, zdravé stáří, zdravotní postižení (handicap), postupy předlékařské první pomoci, stomatologie atd. Výčet zájmu není taxativní, dotaz oprávněné osoby se může týkat jakékoliv jiné zdravotní oblasti.

3. Informace jsou poskytovány v následující struktuře

- všeobecné encyklopedické informace – jedná se převážně o výklad pojmů a vysvětlení specializovaných výrazů. Jsou poskytovány informace o anatomické a patofysiologické charakteristice onemocnění, o stavu současných znalostí vědy o dané nemoci, jejím původu a o existujících léčebných metodách, etiologii a původu chorob, prevalenci chorob v populaci, trendech vývoje praktické medicíny v dané oblasti, přehledy, tabulky, zdroje, monitorování vývoje, další faktory. Informace mají pouze všeobecně teoretický a popisný ráz.
- prevence a profylaxe – praktické informace týkající se prevence a profylaxe onemocnění a stavů, obecného zpravodajství i aktuálního monitoringu, existující nabídky pomůcek a potřeb pro nemocné, běžně prodávaných prostředků, popisů volně prodejných farmaceutických přípravků (bylinné čaje apod.), souvisejících nebezpečí samoléčby.
- modelový problém a standardní postupy jeho řešení – oprávněné osobě bude nabídnuto komplexní řešení na teoretické úrovni, doporučeny a zprostředkovány další informace, a to v případě dotazu na řešení modelového problému nebo okruhu bez konkrétní vazby na aktuální situaci.
- konkrétní problém – oprávněné osobě budou v případě dotazu na řešení konkrétního aktuálního problému navrženy konkrétní kroky vedoucí k jeho řešení. Návrh je doplňován klasifikací priorit a časovou specifikací příslušných kroků s ohledem na urgentnost situace.
- praktická poradna – oprávněné osobě bude v případě zájmu poskytnut přehled adres a kontaktů, vazby na instituce, národní programy prevence a osvěty, občanská sdružení, specializované poradny, kurzy určené veřejnosti, www stránky, dostupnou literaturu, zvláštní manifestace, konference, specializované veletrhy a tématické výstavy a linky důvěry.

Článek 6.

Doprava ze zdravotnického zařízení

V případě pojistné události asistenční služba pojistitele na žádost oprávněné osoby zorganizuje a uhradí dopravu oprávněné osoby z lékařského zařízení, v němž byla oprávněná osoba hospitalizována, na adresu bydliště oprávněné osoby v závislosti na jejím zdravotním stavu buď sanitní dopravou, nebo vozem taxi, a to až do výše příslušného dílčího limitu pojistného plnění.

Článek 7.

Dopravu na lékařské vyšetření a zpět

V případě pojistné události asistenční služba pojistitele na žádost oprávněné osoby zorganizuje a uhradí dopravu oprávněné osoby na lékařské vyšetření a zpět do místa bydliště, a to až do výše příslušného dílčího limitu pojistného plnění.

Článek 8.

Dovoz léků

V případě pojistné události asistenční služba na žádost oprávněné osoby zorganizuje a uhradí zabezpečení nákupu a dovozu léků předepsaných oprávněné osobě z nejbližší lékárny na adresu bydliště. Předmětem pojistného plnění je pouze zabezpečení nákupu a dovozu, **cenu zakoupených léků uhradí oprávněná osoba ze svých vlastních prostředků na základě předloženého vyúčtování.**

Článek 9.

Nákup základních potravin a hygienických potřeb

V případě pojistné události asistenční služba na žádost oprávněné osoby zorganizuje a uhradí zabezpečení nákupu a dovozu základních potravin a hygienických potřeb na adresu bydliště, a to až do výše příslušného limitu pojistného plnění. Předmětem pojistného plnění je pouze zabezpečení nákupu a dovozu, **cenu zakoupených potravin a hygienických potřeb uhradí oprávněná osoba ze svých vlastních prostředků na základě předloženého vyúčtování.** Za základní potraviny a hygienické potřeby se považuje pouze zboží běžných značek dostupné v maloobchodních prodejnách v nejbližším okolí bydliště oprávněné osoby.

Článek 10.

Běžný úklid domácnosti

V případě pojistné události asistenční služba na žádost oprávněné osoby zorganizuje a uhradí běžný úklid domácnosti na adrese bydliště pojištěného, a to až do výše příslušného limitu pojistného plnění. Běžným úklidem se rozumí vytření a vyluxování podlah, utření prachu, úklid koupelny a toalety, praní a žehlení prádla, mytí nádobí a zalévání květin. **Předmětem pojistného plnění je výhradně organizace a úhrada práce dodavatele služeb, náklady na použité čisticí prostředky hradí oprávněná osoba ze svých vlastních prostředků.**

Článek 11.

Dovoz jídla na adresu asistované domácnosti

V případě pojistné události asistenční služba na žádost oprávněné osoby zorganizuje a uhradí zabezpečení dovozu jednoho teplého nebo zmrazeného hlavního jídla denně. Předmětem pojistného plnění je pouze zabezpečení dovozu hlavního jídla, **náklady na zakoupení jídla hradí oprávněná osoba z vlastních prostředků na základě předloženého vyúčtování.**

Článek 12.

Asistence při stravování a osobní hygieně

V případě pojistné události asistenční služba na žádost oprávněné osoby zorganizuje a uhradí pobyt jedné osoby v bydlišti oprávněné osoby, která bude oprávněné osobě nápomocná s osobní hygienou, přípravou a konzumací stravy atp., a to až do výše příslušného limitu pojistného plnění.

Článek 13.

Opatrování dětí a seniorů

V případě pojistné události asistenční služba pojistitele zorganizuje a uhradí pobyt jedné osoby v bydlišti oprávněné osoby, která bude dohlížet na děti či seniory, kteří žijí s oprávněnou osobou ve společné domácnosti, bude jim nápomocna s hygienou, stravováním a dalšími nezbytnými úkony. Náklady na tuto službu jsou hrazeny až do výše příslušného limitu pojistného plnění.

Článek 14.

Pobyt domácího zvířete ve zvířecím útulku nebo zvířecím hotelu

V případě pojistné události asistenční služba na žádost oprávněné osoby zorganizuje a uhradí dopravu domácího zvířete do nejbližšího zvířecího útulku či hotelu a jeho pobyt v tomto zařízení po nezbytnou dobu. Náklady na pobyt zvířete ve zvířecím útulku nebo hotelu uhradí pojistitel až do výše příslušného limitu pojistného plnění. Částka přesahující tento limit musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.

Článek 15.

Limity pojistného plnění

Náklady na dílčí asistence se sčítají a nemohou překročit celkový limit pojistného plnění.

PŘEHLED POJISTNÉHO PLNĚNÍ	
Celkový limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost	10 000 Kč
MEDICKÁ ASISTENCE	
Telefonické informace z oblasti prevence	neomezeně
Obecné zdrav. informace	neomezeně
Návrh obvyklého postupu řešení zdrav. problému	neomezeně
Telefonická konzultace postupu léčby	neomezeně
Medická infolinka	neomezeně
Farmaceutická infolinka	neomezeně
Doprava na/z vyšetření či ošetření u lékaře	do limitu
Dovoz léků	do limitu
Doprava z nemocnice po hospitalizaci	do limitu
DOMÁCÍ ASISTENCE	
Infolinka domácí asistence	neomezeně
Dovoz jídla	do limitu
Asistence v domácnosti (pomoc pojištěnému při stravování, denní osobní hygieně)	do limitu
Úklid domácnosti	do limitu
Opatrování dětí a seniorů	do limitu
Zabezpečení nákupu	do limitu
Pobyt zvířete ve zvířecím útulku/hotelu	do limitu
Doprava do/z nejbližšího zvířecího útulku/hotelu	do limitu

Článek 16.

Povinnosti oprávněné osoby

1. **Vznik škodní události je oprávněná osoba povinna nahlásit bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonického střediska asistenční služby pojistitele, které je v provozu 24 hodin denně, 365 dní v roce. V případě, že oprávněná osoba tuto svou povinnost nesplní, zaniká její právo na poskytnutí pojistného plnění.**
2. Telefonické číslo telefonického střediska asistenční služby pojistitele: + 420 272 10 10 20.
3. Při spojení s telefonickým střediskem asistenční služby pojistitele nebo při jakémkoliv jiném spojení je oprávněná osoba povinna sdělit pracovníkům asistenční služby pojistitele následující informace
 - a) jméno a příjmení oprávněné osoby
 - b) číslo pojištění
 - c) adresu bydliště
 - d) kontaktní telefonní číslo oprávněné osoby
 - e) stručný popis události nebo nastalého problému
 - f) další informace, o které pracovníci pojistitele požádají a které se škodnou událostí souvisejí

Článek 17.

Výluky

Mimo výluk definovaných ve VPP UCZ/Voz/19, čl. 8, bod 8 platí pro pojištění asistenčních služeb ještě další, níže uvedené výluky:

1. **Oprávněná osoba nemá nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednala bez předchozího souhlasu pojistitele, respektive asistenční služby pojistitele.**
2. **Pojistitel neposkytne pojistné plnění formou organizace a úhrady služeb**
 - **v případě, že pojistná událost nebyla způsobena úrazem dle definice uvedené v těch pojistných podmínkách**
 - **v případě, že oprávněná osoba není v důsledku úrazu omezena na pohyblivost**
3. **Výluky uvedené v odstavci 2 tohoto článku, se netýkají služby „Telefonická linka zdravotních informací“, tuto službu má oprávněná osoba právo využívat bez omezení.**

Článek 18.

Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné pojistné podmínky nabývají účinnosti 1. 4. 2019.