

## Poistné podmienky pre Poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie (PP-ZSEAZ-1404)

### Časť A – Všeobecná časť

#### Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1. Pre súkromné poistenie (ďalej len „**poistenie**“) asistenčných služieb, ktoré prostredníctvom finančného sprostredkovateľa Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika uzatvára EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Írsko, registrovaný v Irish Company Registration Office pod číslom 907 089 vedený v Registri firiem Írskej vlády pod ref. číslom 905036 (ďalej len „**poistiteľ**“), platí zákon č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v platnom znení, zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení, príslušné ustanovenia zákona č. 95/2002 Z.z., o poisťovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákony**“) a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, tieto Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE ZDRAVIE (ďalej len PP-ZSEAZ-1404) a ďalšie dohody poistnej zmluvy.

#### Článok 2 – Výklad pojmov

1. Na účely uzatváraného poistenia platí tento výklad pojmov:

- poistníkom** je ZSE Energia, a. s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281;
- asistenčnou centrálou** je Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851;
- obchodnými podmienkami** sa na účely tohto poistenia rozumejú Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služieb ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. pre odberateľa prípadne iné relevantné zmluvy poistníka;
- odberateľom** sa na účely tohto poistenia rozumie fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu a/alebo plyn a/alebo iné produkty poistníka pre vlastnú spotrebu v domácnosti, a táto neslúži na podnikateľské činnosti, a ktorá sa zaviazala dodržiavať obchodné podmienky;
- poisteným** je odberateľ, ktorý s poistníkom uzavrel zmluvu o odbere elektrickej energie a/alebo plynu alebo inú zmluvu s poistníkom a na ktorého sa vzťahuje poistenie uzatvorené podľa PP-ZSEAZ-1404;
- oprávnenou osobou** je (i) poistený, jeho manžel či manželka a najviac 3 deti poisteného, ktoré v čase poistnej udalosti nedosiahli vek 18 rokov, žijúci v spoločnej domácnosti s poisteným, (ii) a v prípade rozšírenia asistenčných služieb v súlade s podmienkami určenými poistníkom iná osoba, ktorú odberateľ pri dojednaní asistenčných služieb uvedie poistníkovi a poistník toto oznámi poistiteľovi (ďalej len „**autorizovaná osoba**“), manžel či manželka autorizovanej osoby a najviac 3 deti autorizovanej osoby, ktoré v čase poistnej udalosti nedosiahli vek 18 rokov, žijúci v spoločnej domácnosti s autorizovanou osobou;
- poistnou udalosťou** je náhodná skutočnosť bližšie určená v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404, ktorá nastala v čase trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistné plnenie;
- poistným** je odmena za poistenie, ktorú je poistník povinný platiť poistiteľovi;
- poistnou dobou** je obdobie, na ktoré bolo poistenie uzatvorené;
- poistným obdobím** je časové obdobie dohodnuté v poistnej zmluve, za ktoré sa platí poistné;
- poistným rokom** je obdobie, ktoré začína plynúť o 00.00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia a končí sa o 00.00 hodine dňa, ktorý sa svojím číslom zhoduje s dňom začiatku poistenia; ak nie je taký deň, prípadne koniec na posledný deň v mesiaci;
- škodovou udalosťou** je skutočnosť, z ktorej vznikla škoda a ktorá by mohla byť dôvodom vzniku práva na poistné plnenie;
- poistnou zmluvou** je zmluva o finančných službách uzatvorená medzi poistiteľom a poistníkom, v ktorej sa poistiteľ zaväzuje najmä v prípade vzniku poistnej udalosti poskytnúť v dohodnutom rozsahu poistné plnenie a poistník sa zaväzuje najmä platiť poistné;
- súhlasom s poistením vyjadreným písomne** je písomné vyjadrenie poisteného

medzi ním a poistníkom o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEAZ-1404, za písomný súhlas sa považuje takisto súhlas poisteného vyjadrený elektronicky prostredníctvom on-line aplikácií poistníka či iným prostriedkom elektronickej komunikácie (napr. e-mail) určeným poistníkom alebo za súhlas poisteného sa považuje aj nevyjadrenie nesúhlasu s poskytnutým produktom, ku ktorému je poistený vyzvaný poistníkom pri jeho bezplatnom poskytnutí;

- súhlasom s poistením vyjadreným telefonicky** je vyjadrenie poisteného poistníkovi o tom, že súhlasí s poistením uzatváraným podľa PP-ZSEAZ-1404 a tento súhlas je vyjadrený telefonicky prostredníctvom zákaznickej linky poistníka a je o tomto preukázateľne spätne určiteľný záznam;
- korešpondenčnou adresou** je adresa trvalého bydliska alebo sídla, popr. iná adresa písomne oznámená poistiteľovi, na ktorú poistiteľ výhradne doručuje všetku písomnú korešpondenciu; so zasielaním na korešpondenčnú adresu je spojená fikcia doručenia. V prípade, že je poistiteľovi oznámená ako korešpondenčná adresa osoby odlišnej od poistníka alebo poisteného, nenesie poistiteľ zodpovednosť za dôsledky plynúce z prípadného omeškania pri odovzdaní korešpondencie medzi týmito osobami;
- kontaktným spojením** je telefonické, e-mailové alebo iné spojenie, na ktoré je poistiteľ oprávnený zaslať svoje oznamy alebo ponuky;
- zaisťenie služieb** je forma poistného plnenia, keď poistiteľ prostredníctvom asistenčnej centrály vykoná úkony potrebné na poskytnutie služby poistenému v rozsahu a podľa limitov uvedených v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404, pričom náklady služieb presahujúce stanovené finančné limity budú uhradené poisteným;
- zmluvný dodávateľ / dodávateľ** je právnická či fyzická osoba, ktorá poskytuje služby či vykonáva práce, ktoré sú objednané asistenčnou centrálou a vykonávané pre oprávnenú osobu;
- hospitalizácia** je poskytnutie lôžkovej základnej a špecializovanej diagnostickej a liečebnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení (nemocnici), ktorá je z lekárskeho hľadiska nevyhnutná z dôvodu choroby alebo úrazu poisteného či oprávnenej osoby, a to iba v prípade hospitalizácie na lôžkovej časti zdravotníckeho zariadenia, ktoré má stály lekársky dohľad a jeho prevádzkovanie je v súlade s platnými právnymi predpismi a ak je doba hospitalizácie číni aspoň 24 hodín (alebo pobyt v zdravotníckom zariadení cez noc);
- choroba**: zmena fyzického zdravia poisteného alebo oprávnenej osoby, na ktorú poistený ochorel po dátume uzatvorenia tohto poistenia;
- úraz** je neočakávané a náhle pôsobenie vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily nezávisle na vôli poisteného alebo oprávnenej osoby, ku ktorému došlo počas trvania poistenia, a ktorým bolo poistenému alebo oprávnenej osobe spôsobené poškodenie zdravia;
- nesebestačnosť** je dlhodobý nepriaznivý zdravotný stav, ktorý neumožňuje vykonávanie bežných denných aktivít. Musí sa jednať o také zdravotné postihnutie, ktoré obmedzuje duševné, zmyslové alebo fyzické schopnosti, prípadne kombinované postihnutie, ktoré neumožňuje starostlivosť o vlastnú osobu a jej sebestačnosť a robí ju závislou na pomoci inej osoby. Posúdenie nesebestačnosti je v kompetencii poistiteľa a asistenčnej centrály na základe predložených lekárskeho správ.

#### Článok 3 – Vznik a trvanie každého jednotlivého poistenia

- Ak PP-ZSEAZ-1404 nestanovia inak, uzatvára sa poistenie na obdobie platnosti príslušného zmluvného vzťahu medzi poistníkom a odberateľom. Poistné obdobie je vždy jeden bežný rok.
- Poistenie jednotlivého odberateľa vzniká od 00.00 hodiny dňa, ktorý poistník oznámi poistiteľovi ako deň začiatku poistenia.
- Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú v období trvania poistenia.
- Každé jednotlivé poistenie môže vzniknúť za predpokladu, že poistený spĺňa podmienky pre vstup do poistenia (má uzatvorenú zmluvu o dodávke energií alebo

inú zmluvu s poisníkom a je tak odberateľom poisníka) a zároveň

- a. súhlasí s poistením vyjadreným písomne, a to odo dňa doručenia písomného vyjadrenia súhlasu s poistením poisníkovi alebo
  - b. súhlasí s poistením vyjadreným telefonicky, a to odo dňa telefonického vyjadrenia súhlasu s poistením poisníkovi.
  - c. je zaradený do zoznamu poistených osôb, ktorý oznamuje poisník poisťiteľovi (platí aj pre poistených, pre ktorých poskytuje poisník poistenie ako benefit).
7. Poistený nemá právny nárok na prístupenie k poisteniu, ak nespĺňa podmienky pre vstup do poistenia.

#### Článok 4 – Zánik každého jednotlivého poistenia

1. Popri spôsoboch stanovených zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistenie zaniká:
  - a. uplynutím poistnej doby, ak bolo poistenie uzavreté na čas určitý;
  - b. pre neplatenie poistného v súlade s §801 Občianskeho zákonníka zo strany poisníka;
  - c. výpoveďou podľa ustanovenia §800 Občianskeho zákonníka;
  - d. odstúpením od poistenia v súlade s §802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;
  - e. odmietnutím plnenia v súlade s §802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
  - f. jednostranným ukončením spôsobom uvedeným v podmienkach poisníka (ak podmienky poisníka jednostranné ukončenie výslovne umožňujú);
  - g. ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto poistných podmienok, v poistnej zmluve alebo stanovených zákonom.

#### Článok 5 – Poistné plnenie a limit poistného plnenia

1. Celkový limit poistného plnenia a jednotlivé výšky čiastkových limitov poistného plnenia sú vymedzené v Tabuľke plnení v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404.
2. Poistné plnenie poskytne poisťiteľ podľa podmienok a v rozsahu uvedenom v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404.
3. Právo poistné plnenie sa premlčí najneskôr za tri roky, premlčacia lehota práva na poistné plnenie začína plynúť jeden rok po vzniku poistnej udalosti.
4. Počet poistných udalostí počas roku trvania poistenia nie je obmedzený.

#### Článok 6 – Práva a povinnosti poisťiteľa

1. Okrem ďalších práv stanovených právnymi predpismi je poisťiteľ oprávnený najmä:
  - a. udeľovať poisníkovi, poistenému resp. oprávnenej osobe pokyny na odvrátenie poistnej udalosti alebo zmenšenie rozsahu jej následkov;
  - b. odmietnuť plnenie z poistenia, ak oprávnená osoba uvedie pri uplatňovaní práva na plnenie z poistenia vedome nepravdivé alebo hrubo skreslené údaje týkajúce sa rozsahu poistnej udalosti alebo podstatné údaje týkajúce sa tejto udalosti zamlčí;
  - c. znížiť poistné plnenie až na nulovú hodnotu, ak oprávnená osoba poruší povinnosti uvedené v zákone a v ostatných právnych predpisoch a také porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na jej priebeh alebo na zväčšenie rozsahu jej následkov alebo na zistenie alebo určenie výšky poistného plnenia alebo na sťaženie alebo znemožnenie vykonať vlastné vyšetrovanie poisťiteľa na zistenie oprávnenosti nároku na poistné plnenie alebo rozsahu škody;
  - d. žiadať náhradu nákladov alebo škody, ak v dôsledku porušenia niekto z povinností poisníkom alebo poisteným alebo oprávnenou osobou vznikne poisťiteľovi škoda alebo poisťiteľ zbytočne vynaloží náklady. Poisťiteľ má právo na náhradu týchto nákladov alebo škody proti osobe, ktorá škodu spôsobila alebo vynaloženie nákladov vyvolala. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo regresu.

#### Článok 7 – Práva a povinnosti poisníka a poisteného, resp. oprávnenej osoby počas platnosti poistnej zmluvy

1. Ak poistenému hrozí škoda, je povinný na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam.
2. Poistený je povinný dbať, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k zmenšeniu nebezpečenstva alebo k jeho odvráteniu, ktoré mu vyplývajú z právnych predpisov alebo na ich základe.

3. Ak zodpovie poisník pri uzatváraní poistnej zmluvy úmyselne alebo z nedbalosti nepravdivo alebo neúplne písomné otázky poisťiteľa týkajúce sa uzatváraného poistenia, má poisťiteľ právo od poistnej zmluvy odstúpiť, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by poistnú zmluvu neuzavrel. Toto právo môže poisťiteľ uplatniť do dvoch mesiacov odo dňa, keď takú skutočnosť zistil, inak právo zanikne. To platí aj v prípade zmeny poistnej zmluvy.
4. Ak je konanie alebo vedomie poisteného právne významné, prihliada poisťiteľ pri zisťovaní porušení povinností stanovených právnymi predpismi tiež na konanie a vedomosti iných osôb konajúcich z podnetu poisteného alebo v jeho prospech.
5. Poistený alebo oprávnená osoba je povinný v prípade poistnej udalosti oznámiť poisťiteľovi, že je poistený u iného poisťiteľa proti tomu istému poistnému nebezpečenstvu; zároveň je povinný oznámiť názov tohto poisťiteľa a výšku limitu poistného plnenia.
6. Ďalšie povinnosti poisníka alebo poisteného môžu byť stanovené poistnou zmluvou.

#### Článok 8 – Práva a povinnosti poisníka, poisteného a oprávnenej osoby spojené so vznikom škodovej a poistnej udalosti.

1. Okrem ďalších povinností stanovených právnymi predpismi sú poistený, oprávnená osoba aj poisník pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
  - a. vykonať opatrenia vedúce k zmierneniu škody alebo všetky možné opatrenia smerujúce proti zväčšovaniu škody a zaistiť odvrátenie následných škôd, pritom postupovať podľa pokynov poisťiteľa;
  - b. dať poisťiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku škodovej udalosti a rozsahu jej následkov;
  - c. umožniť poisťiteľovi alebo ním povereným osobám vyšetrovania nevyhnutné pre posúdenie nároku na poistné plnenie, najmä preskúmať príčiny a rozsah škody pre stanovenie výšky poistného plnenia;
  - d. na základe žiadosti zaprotokolovať alebo písomne oznámiť a predložiť všetky potrebné informácie a dokumenty;
  - e. oznámiť bez zbytočného odkladu orgánom činným v trestnom alebo priestupkovom konaní vznik udalosti, ktorá nastala za okolností nasvedčujúcich spáchaniu trestného činu alebo priestupku, ďalej oznámiť poisťiteľovi bez zbytočného odkladu, že v súvislosti s poistnou udalosťou bolo proti nemu alebo jeho zamestnancovi začaté trestné konanie a informovať poisťiteľa o priebehu a výsledku tohto konania;
  - f. plniť oznamovaciu povinnosť uloženú všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Okrem ďalších povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi sú poistený a oprávnená osoba pri vzniku škodovej udalosti povinní najmä:
  - a. bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o škode dozvedeli, informovať poisťiteľa spôsobom definovaným v Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404,
  - b. predložiť poisťiteľovi na požiadanie nevyhnutné doklady, predovšetkým vyplnený a podpísaný škodový protokol, vrátane všetkých príloh v ňom uvedených.
3. Vyššie uvedené povinnosti platia primerane aj pre oprávnenú osobu, ak je odlišná od poisteného.
4. Všetky povinnosti vyplývajúce z poistnej zmluvy a z právnych predpisov, ktoré sa týkajú oprávnenej osoby alebo poisteného, sa primerane vzťahujú aj na všetky osoby, ktoré uplatňujú nároky na poistné plnenie. Tieto osoby takisto zodpovedajú za plnenie predpísaných povinností na zmiernenie škody a povinností smerujúcich k predchádzaniu a odvráteniu škôd.

#### Článok 9 – Forma právnych úkonov

1. Poistná zmluva a všetky ostatné právne úkony týkajúce sa poistenia musia mať písomnú alebo inak preukázateľnú formu.
2. Zmeny v poistnej zmluve je možné vykonávať iba písomnou formou, inak sú neplatné, ak poistná zmluva nestanoví inak.
3. Poisťiteľ je oprávnený použiť na vyjadrenie svojho prejavu vôle aj inú než písomnú formu, ak je toto v záujme ochrany poisníka, poisteného alebo oprávnenej osoby. V tomto prípade poisťiteľ adresuje svoje úkony na kontaktné spojenia uvedené v poistnej zmluve.
4. Poisťiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, sms, fax) pre vzájomnú komunikáciu s poisníkom, poisteným a oprávnenou osobou

v súvislosti so správou poistenia, riešením škodových poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťiteľa, členov medzinárodného koncernu Europ Assistance a spolupracujúcich obchodných partnerov. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, avšak nenahradzujú písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžaduje zákon alebo poistná zmluva. Poisťiteľ pri voľbe formy komunikácie prihliada na povinnosti stanovené príslušnými právnymi predpismi, na charakter oznamovaných informácií, okolnosti, ako aj potreby a záujmy poistníka, poisteného a oprávnenej osoby.

5. Poisťiteľ je oprávnený k písomnému úkonu určenému poistníkovi, poistenému alebo inému účastníkovi poistenia pripojiť doložku, že ak sa tento účastník nevjadrí do 1 mesiaca od doručenia, predpokladá sa, že s úkonom poisťiteľa súhlasí.
6. Oznámenia poisteného, resp. oprávnenej osoby poisťiteľovi budú zasielané prostredníctvom poistníka, prípadne priamo na kontaktnú adresu poisťiteľa.

### Článok 10 – Doručovanie

1. Písomnosti súvisiace s poistením jednotlivého poisteného podľa týchto PP-ZSEAZ-1404 doručuje poisťiteľ na adresu v Slovenskej republike prostredníctvom subjektu oprávneného doručovať poštové zásielky (pošty) ako obyčajné alebo doporučené zásielky, prípadne iným vhodným spôsobom, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
2. Ak nie je adresát doporučenej zásielky zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia obvykle zdržiava, doručí sa zásielka inej dospelej osobe bývajúcej v tom istom byte alebo v tom istom dome, pôsobiacej v rovnakom meste podnikania alebo zamestnanej na rovnakom pracovisku, pokiaľ je táto osoba ochotná zabezpečiť odovzdanie písomnosti. Ak nie je možné ani takto písomnosť doručiť, písomnosť so uloží na pošte, ktorá adresáta vhodným spôsobom vyzve, aby si písomnosť prevzal. Ak si adresát neprevezme zásielku do 10 dní od jej uloženia, považuje sa posledný deň tejto lehoty za deň doručenia, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel. Pokiaľ nie je preukázaný opak, má sa za to, že sa adresát v mieste doručenia zdržiaval.
3. Poisťiteľ je povinný prostredníctvom asistenčnej centrály poistenému poslať oznámenie o odmietnutí poistného plnenia formou doporučeného listu, doporučeného listu do vlastných rúk, alebo inou preukazateľnou formou (napr. E-mail) v prípade, že poistený alebo oprávnená osoba s doručovaním v tejto forme vyslovila súhlas.

### Článok 11 – Územná platnosť

1. Poistenie sa vzťahuje len na služby a poistné plnenia poskytnuté v Slovenskej republike.

### Článok 12 – Výluky z poistenia

1. Z poistenia nevzniká právo na poistné plnenie za škody vzniknuté v dôsledku:
  - a. vojnových udalostí, vzbury, povstania alebo iných hromadných násilných nepokojov, štrajkov, výluk, teroristických aktov (t. j. násilných konaní motivovaných politicky, sociálne, ideologicky alebo nábožensky) vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
  - b. zásahu štátnej moci alebo verejnej správy;
  - c. zásahu vyššej moci alebo živeľnej udalosti;
  - d. pôsobenia jadrovej energie vrátane chemickej alebo biologickej kontaminácie;
  - e. úmyselného konania alebo hrubej nebalosti poisteného a/alebo oprávnenej osoby;
  - f. manipulácie so zbraňami, výbušninami, horľavými a toxickými látkami;
  - g. porušenia platných právnych predpisov, alebo nariadení.
2. Poistenie s výnimkou služieb podľa Článku 3 Časti B – Osobitnej časti týchto PP-ZSEAZ-1404 (Lekár na telefóne), sa ďalej nevzťahuje na udalosti, ku ktorým dôjde v dôsledku:
  - a. akýchkoľvek profesionálne vykonávaných športov, alebo rizikových športov (horolezectva, potápania, a iné) o rizikosti športu rozhoduje asistenčná centrála;
  - b. intoxikácie alkoholom, drogami či inými omamnými látkami, liečby následkov požívania alkoholu, drog alebo iných návykových látok; dôsledkov odvykacích alebo detoxikačných procedúr;
  - c. pokračovania, následkov alebo recidívy chorôb alebo úrazov, v dôsledku ktorých bol poistený alebo oprávnená osoba hospitalizovaný v období 12 mesiacov pred dátumom poistnej udalosti, alebo v tomto období došlo k ošetrovaniu z dôvodu

postupu choroby či následkov úrazov alebo došlo k podstatnej zmene v užívaní liekov vo vzťahu k danej chorobe či následkom úrazu;

- d. asténie, depresívnych stavov a psychických porúch či ochorení bez ohľadu na to, či je potrebná psychiatrickú liečbu;
  - e. tehotenstva hospitalizácii spojených s pôrodom, dobrovoľným prerušením tehotenstva a ich dôsledkami, umelým oplodnením;
  - f. zdravotných prehládok, vyšetrení, transplantácie, liečebných a kúpeľných pobytov, kozmetických zákrokov a operácií, ktoré si poistený sám dobrovoľne vyžiada;
  - g. hospitalizáciou spojených s pôrodom, dobrovoľným prerušením tehotenstva či ich dôsledky;
  - h. degeneratívneho ochorenia chrbtice a jeho priamych a nepriamych dôsledkov;
  - i. pobytom v liečebni dlhodobo chorých, pobyt v sanatóriách, ozdravovniach, zotavovniach, útulkoch, domovoch dôchodcov, pobyt v zariadeniach (klinikách, či nemocniciach) kúpeľných, diietických alebo psychiatrických, zdravotný pobyt v horách alebo pri mori, alebo pobyt v gerontologických a geriatrických zariadeniach, v rehabilitačných zariadeniach a v zariadeniach a rekvalifikáciu osôb, v zariadeniach na rehabilitáciu pohybovú a funkčnú.
3. Poistenie sa nevzťahuje na poistné udalosti, ku ktorým došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti poistenia.

### Článok 13 – Spracovanie osobných údajov

1. Na základe a v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len „ZOOÚ“), spoločnosť Europ Assistance, s.r.o., so sídlom Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČO: 25287851, konajúca v zastúpení poisťiteľa ako prevádzkovateľa osobných údajov na základe príslušnej dohody, spracúva ako sprostredkovateľ osobné údaje dotknutých osôb a informuje aj o právach dotknutých osôb a o povinnostiach prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa. Poistník ako sprostredkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v mene poisťiteľa ako prevádzkovateľa v rozsahu a za podmienok stanovených v príslušnej dohode.
2. Osobné údaje považuje sprostredkovateľ za striktné dôverné a je povinný o nich zachovávať mlčanlivosť, rovnako ako o údajoch týkajúcich sa dojednaného poistenia asistenčných služieb podľa príslušných právnych predpisov. Túto povinnosť je možné prelomiť iba so súhlasom osoby, ktorej sa tieto údaje týkajú, a na písomné vyžiadanie v právnych predpisoch uvedených orgánov verejnej správy, správnych orgánov a ďalších subjektov. Uzavretím poistnej zmluvy zbavuje poistený Europ Assistance, s.r.o., mlčanlivosť o prípadných škodových udalostiach vo vzťahu k zaisťovateľovi pre potreby zaistenia poisťiteľa.
3. Spracúvať osobné údaje bude sprostredkovateľ po dobu nevyhnutne potrebnú na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich z poistnej zmluvy, a ďalej po dobu vyplývajúcu zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
4. Osobné údaje môžu byť za splnenia zákonných predpokladov poskytnuté subjektom medzinárodného koncernu Europ Assistance a jeho zaisťovacím partnerom pre účely a na dobu uvedenú v predchádzajúcom odseku toto článku. K spracúvaniu bude dochádzať automatizovaným spôsobom aj manuálne.
5. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné, avšak nevyhnutné pre plnenie práv a povinností vyplývajúcich z poistnej zmluvy. Odvolaním súhlasu so spracúvaním osobných údajov poistenie jednotlivého poisteného zaniká, Europ Assistance, s.r.o., ďalej nebude vykonávať šetrenie škodových udalostí a poskytovanie poistného plnenia jednotlivému poistenému.
6. Sprostredkovateľ je povinný:
  - prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako aj k inému neoprávnenému zneužitiu. Táto povinnosť platí aj po ukončení spracovania osobných údajov,
  - spracovávať iba pravdivé a presné osobné údaje,
  - zhromažďovať osobné údaje iba v nevyhnutnom rozsahu na stanovený účel,
  - nezdrúžovať osobné údaje, ktoré boli získané na rôzne účely,
  - pri spracovaní dbať na ochranu súkromného života subjektov údajov,
  - akékoľvek osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi (vrátane zamestnancov) sú povinné dodržiavať povinnosť mlčanlivosť ako o osobných údajoch samotných, tak

- aj o bezpečnostných opatreniach na ich ochranu, táto povinnosť trvá neobmedzene aj po skončení zamestnania alebo príslušného vzťahu,
- poskytnúť na základe žiadosti subjektu údajov informácie o spracovaní jeho osobných údajov, a to za úhradu vecných nákladov s tým spojených.
7. V prípade, kedy sprostredkovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov v rozpore so zákonom alebo v rozpore s ochranou súkromného a osobného života dotknutých osôb, môže dotknutá osoba najmä žiadať sprostredkovateľa o vysvetlenie, požadovať odstránenie závadného stavu a v prípade nevyhovenia tejto žiadosti má možnosť obrátiť sa na príslušný úrad.
  8. Ten, koho osobné údaje sú spracúvané alebo kto osobné údaje poskytol, je povinný bezodkladne nahlásiť prevádzkovateľovi akúkoľvek zmenu osobných údajov.

## Časť B – Osobitná časť

### Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1. Predmetom poistenia asistenčných služieb je poskytnutie poistného plnenia formou asistenčných služieb v rozsahu a podľa podmienok poistnej zmluvy a týchto PP-ZSEAZ-1404.

### Článok 2 – Hlásenie poistnej udalosti

1. V prípade poistnej udalosti je poistený povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať asistenčnú centrálu na telefónnom čísle: 0850 646 646, ktoré je klientom k dispozícii nepretržite, 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
2. Pri kontaktovaní asistenčnej centrál je poistený povinný oznámiť nasledujúce informácie:
  - meno, priezvisko a kontaktné telefónne číslo;
  - číslo odberateľa;
  - dátum narodenia;
  - popis udalosti a okolnosti dôležité na určenie najvhodnejšieho riešenia poistnej udalosti.
3. Pri poskytovaní asistenčných služieb spojených s poistnou udalosťou je poistený popr. oprávnená osoba povinný poskytnúť asistenčnej centrále súčinnosť pri získavaní lekárskej správ či všetkých iných informácií potrebných pre určenie nároku poisteného na poskytovanie asistenčných služieb. V prípade, kedy sa nepreukáže nárok poisteného na poskytovanie asistenčných služieb, nebudú mu tieto služby poskytované.
4. V prípade poistnej udalosti, kedy oprávnenou osobou je dieťa poisteného, musí o poskytnutie poistného plnenia požiadať poistený, popr. iný zákonný zástupca dieťaťa.
5. Poistený, ktorému nastala poistná udalosť je povinný poskytnúť poisťiteľovi bez zbytočného odkladu vyplnený formulár „**Oznámenie poistnej udalosti**“ spolu s nasledujúcimi dokladmi (neuplatňuje sa na služby Článku 3 – Lekár na telefóne):
  - kópiu prepúšťacej správy príslušného zdravotníckeho zariadenia v prípade hospitalizácie poisteného v dôsledku úrazu alebo choroby s uvedením počtu dní hospitalizácie alebo,
  - pokiaľ hospitalizácia poisteného stále trvá, tak potvrdenie o hospitalizácii poisteného v zdravotníckom zariadení s lekárskou správou potvrdzujúcou povahu a rozsah ochorenia resp. telesného poškodenia s uvedením presnej diagnózy,
  - originálny doklad k zaplatenému nadštandardnému ubytovaniu, dopravu, ubytovanie prípadne iné služby.
6. Poisťiteľ alebo asistenčná centrála si vyhradzuje právo požadovať od poisteného aj iné doklady, ktoré považujú za potrebné, sám preskúmavať skutočnosti, ktoré poisťiteľ považuje za nutné k zisteniu svojej povinnosti plniť (napr. lekársku správu, výpis zo zdravotnej dokumentácie na náklady poisteného, ai). Všetky informácie o ktorých sa poisťiteľ pri preskúmaní skutočností nutných k zisteniu povinnosti plniť dozvie, smie použiť len pre svoju potrebu, inak len so súhlasom poisteného.
7. Pokiaľ sú doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti vystavené v inom ako slovenskom jazyku, je poistený povinný doložiť úradný preklad týchto dokladov, pokiaľ ho o to poisťiteľ požiada. Náklady prekladu hradí poistený.
8. Poisťiteľ je povinný poskytnúť poistné plnenie formou asistenčných služieb nepretržite alebo formou finančného plnenia do 15 dní len čo skončil vyšetrovanie potrebné

na zistenie rozsahu svojej povinnosti poskytnúť plnenie. Poistné plnenie hradí poisťiteľ na účet vedený v EUR uvedený v žiadosti poisteného alebo oprávnenej osoby.

### Článok 3 – Lekár na telefóne

1. Asistenčná centrála poskytne poistenému popr. oprávnenej osobe informácie alebo konzultácie v nasledujúcom rozsahu (vzťahuje sa len na konzultácie zdravotných ťažkostí a zdravotných otázok vo vzťahu k poistenému alebo oprávnenej osobe):
  - a. konzultovanie zdravotného stavu, vysvetlenie príznakov ochorenia, zdravotných ťažkostí, ďalších prípadných súvisiacich symptómov, príčin popísaných symptómov a možný vplyv predchádzajúcich zdravotných komplikácií či aktivít poisteného;
  - b. vysvetlenie lekárskejch pojmov – vysvetlenie bežne používaných pojmov v zdravotníctve, zdravotníckych zariadeniach, skratiek a názvov z lekárskej správ a iných lekárskejch odborných dokumentáciou, latinských pojmov z lekárskej dokumentácie, diagnóz (v rámci zaslanej dokumentácie), ich možných následkov a súvislostí, číselných kódov diagnóz, následného nutného postupu pri liečení pre danú diagnózu;
  - c. vysvetlenie laboratórných výsledkov, informácie o základných laboratórných vyšetreniach, účel jednotlivých vyšetrení, vysvetlenie skratiek a základných typov nameraných hodnôt, informácie o rozmedzí výsledkov jednotlivých hodnôt, priradenie týchto hodnôt k obvyklým výsledkom a naznačenie výkladu odchýlok od normálnych hodnôt;
  - d. vysvetlenie lekárskejch postupov, všeobecných postupov liečby daného ochorenia, všeobecných diagnostických postupov pri danom ochorení, základné informácie o časovej náročnosti liečby jednotlivých ochorení;
  - e. vysvetlenie pojmov z oblasti prenatálnej problematiky, informácie, na čo má tehotná žena nárok v rámci prenatálnych prehliadok, informácie aké vyšetrenia sa vykonávajú a prečo;
  - f. informácie o najbližšom vhodnom lekárovi, najbližšej lekárni, lekárskej pohotovosti.
2. Poskytnutá informácia alebo konzultácia je iba všeobecnou vysvetľujúcou informáciou alebo konzultáciou k existujúcej diagnóze, liečbe alebo diagnostickým postupom. Táto služba nenahrádza poskytnutie lekárskej starostlivosti alebo lekárskej pohotovosti ani inú činnosť zložiek záchranného systému. V prípade priameho ohrozenia zdravia alebo života je poistený povinný prednostne kontaktovať príslušnú zložku záchranného systému napr. na linke 112.

### Článok 4 – Zabezpečenie nadštandardného ubytovania

1. V prípade hospitalizácie poisteného alebo oprávnenej osoby trvajúcej aspoň 24 hodín (alebo pobyt v zdravotníckom zariadení cez noc), zaistiť asistenčnú centrála nadštandardnú formu ubytovania poisteného v zdravotníckom zariadení. Úhrada nadštandardného ubytovania je obmedzená dennou sadzbou vyhlásenou daným zdravotníckym zariadením pre tento typ ubytovania, max. však limitom 200 eur.
2. V prípade, keď z objektívneho dôvodu na strane zdravotníckeho zariadenia (napr. chýbajúca možnosť nadštandardného ubytovania či nadštandardné ubytovanie nie je možné v nadväznosti na diagnózu) nie je možné zabezpečiť nadštandardné ubytovanie, poskytne asistenčná centrála poistenému alebo oprávnenej osobe finančnú kompenzáciu za hospitalizáciu za podmienok dennej sadzby daného zdravotníckeho zariadenia a do výšky limitov uvedených v odseku 1 tohto článku.
3. V prípade, kedy na strane zdravotníckeho zariadenia úplne neexistuje možnosť poskytnutia nadštandardného ubytovania, poskytne asistenčná centrála poistenému alebo oprávnenej osobe finančnú kompenzáciu za hospitalizáciu vo výške 20 eur na deň max. však vo výške limitov uvedených v odseku 1 tohto článku.
4. Pre získanie nároku na zabezpečenie služieb a poskytnutie finančného plnenia podľa tohto článku je poistený alebo oprávnená osoba povinný poskytnúť asistenčnej centrále lekársku správu alebo informácie preukazujúce vznik nároku na poskytnutie služieb a finančného plnenia.
5. V prípade, keď dôjde k hospitalizácii oprávnenej osoby, ktorá je dieťaťom poisteného, môže poistený požiadať o nahradenie služieb zabezpečenie nadštandardnej formy ubytovania za službu ubytovania poisteného v nemocnici ako rodiča s dieťaťom max. však do limitu plnenia uvedeného v odseku 1 tohto článku.

#### Článok 5 – Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici

1. V prípade hospitalizácie poisteného alebo oprávnenej osoby, ktorej trvanie presiahne dĺžku trvania 10 dní (resp. 9 nocí pobytu) vyplatí asistenčná centrála jednorazové poistné plnenie po skončení hospitalizácie vo výške 100 eur.

#### Článok 6 – Doprava zo zdravotníckeho zariadenia

1. Po ukončení hospitalizácie zaistí asistenčná centrála odvoz poisteného alebo oprávnenej osoby zo zdravotníckeho zariadenia prostriedkom zodpovedajúcim jeho zdravotnému stavu (taxi, sanitné vozidlo, sanitné vozidlo so sprievodom, a pod). O type dopravy rozhoduje asistenčná centrála.
2. O poskytnutie služby podľa odseku 1 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr v deň ukončenia hospitalizácie. Asistenčná centrála službu zorganizuje a uhradí náklady na zorganizovanú službu maximálne do limitu 100 eur za jednu poistnú udalosť.

#### Článok 7 – Sprievod poisteného k lekárovi

1. Po ukončení hospitalizácie zaistí asistenčná centrála sprievod poisteného k lekárovi na kontrolné vyšetrenie spojené s hospitalizáciou.
2. O poskytnutie služby podľa odseku 1 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti.
3. Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti sprevádzajúce osoby a ďalej uhradí náklady na dopravu k / od lekárovi, ako napr. lístok alebo taxi do limitu 100 eur za jednu poistnú udalosť.

#### Článok 8 – Organizácia nákupu liekov a potrieb do domácnosti

1. Na žiadosť poisteného zaistí asistenčná centrála po ukončení hospitalizácie nákup a doručenie liekov súvisiacich s hospitalizáciou na adresu poisteného.
2. Doplátky za lieky, prípadne ich plnú cenu (podľa aktuálnych platných vyhlášok) hradí poistený.
3. O poskytnutie služby podľa odseku 1 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a služby možno čerpať 4x za poistnú udalosť.
4. Asistenčná centrála uhradí náklady výkonu činnosti osoby, ktorá sprostredkuje nákup a doručenie liekov.
5. Na žiadosť poisteného zaistí asistenčná centrála po ukončení hospitalizácie nákup bežných domácich potrieb, ktorý zahŕňa potraviny, hygienických potrieb, nákup potrieb

pre domáce zvieratá. Asistenčná centrála hradí náklady spojené so zorganizovaním služby a jej realizáciou. Hodnotu nákupu hradí poistený.

6. O poskytnutie služby podľa odseku 5 tohto článku môže poistený požiadať najneskôr do 21 dní po ukončení hospitalizácie za podmienky nesebestačnosti a služby možno čerpať 1x týždenne po dobu 4 týždňov od dátumu požiadanie poisteným.

#### Článok 9 – Ubytovanie príbuzného

1. V prípade hospitalizácie poisteného zaistí asistenčná centrála ubytovanie príbuzného poisteného v ubytovacom zariadení umiestnenom v max vzdialenosti 20 km od miesta hospitalizácie poisteného.
2. Podmienkou poskytovania služby podľa odseku 1 tohto článku je hospitalizácia poisteného v zdravotníckom zariadení vo vzdialenosti nad 100 km od jeho miesta bydliska. Ubytovanie sa zabezpečuje maximálne po dobu 5 nocí v zariadení kategórie 3\* maximálne do limitu 200 eur na jednu poistnú udalosť. Príchod príbuzného nesmie presiahnuť dobu hospitalizácie poisteného.
3. Za príbuzného sa pre poskytovanie asistenčných služieb podľa tohto článku rozumie manžel, manželka, druh, družka poisteného, syn, dcéra, otec, matka.

#### Prehľad poistného plnenia

Služby	Limit plnenia na jednu udalosť
Lekár na telefóne	nonstop
Zabezpečenie nadštandardného ubytovania v zdravotníckom zariadení	200 €
Finančná kompenzácia za pobyt v nemocnici pri hospitalizácii viac ako 10 dní	100 €
Doprava zo zdravotníckeho zariadenia	100 €
Sprievod k lekárovi	100 €
Organizácia nákupu liekov	4x počas poistnej udalosti
Organizácia nákupu potrieb do domácnosti	1x týždenne po dobu 4 týždňov
Ubytovanie príbuzného	200 €

Tieto PP-ZSEAZ-1404 boli schválené poisťiteľom a nadobúdajú účinnosť dňa 1. 5. 2014.