



# Podmínky asistenčních služeb pro klienty Erste Premier

## I. VÝKLAD POJMŮ

Asistenční podmínky znamenají tyto Podmínky asistenčních služeb pro klienty Erste Premier (PASC- EP-EPB ze dne 1. 1. 2021).

Asistenční společnost je právnická osoba, která poskytuje asistenční služby. Adresa asistenční společnosti: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Klient může kontaktovat asistenční společnost prostřednictvím e-mailu: info@axa-assistance.cz, na telefonní lince +420 272 099 913.

Asistenční služby jsou asistenční služby poskytované v rozsahu a za podmínek stanovených těmito asistenčními podmínkami. Asistenční služby zahrnují asistenční služby Concierge a asistenční služby Telemedicína.

Asistenční událost je nahodilá událost, se kterou je spojena povinnost asistenční společnosti poskytnout klientovi asistenční služby v souladu s ustanoveními těchto asistenčních podmínek.

Klient je osoba zařazená do služby banky „Erste Premier“, která má v souladu s těmito asistenčními podmínkami nárok na poskytnutí asistenčních služeb.

## II. ASISTENČNÍ SLUŽBY CONCIERGE

### Podmínky poskytování asistenčních služeb Concierge

- Asistenční služby Concierge jsou oprávněné osobě poskytovány ve všech státech světa formou organizačního zajištění služeb na základě požadavku klienta. Asistenční služby Concierge jsou poskytovány 24 hodin denně, po celý kalendářní rok.
- Veškeré náklady spojené s poskytnutím služeb dodavatelem hradí v plné výši klient. Finální cena za služby musí být klientem odsouhlasena. Úhradu lze provést výhradně jedním z následujících způsobů:
  - úhrada ze strany klienta proběhne pomocí zabezpečené online platby na účet asistenční

- společnosti. Asistenční společnost klientovi zašle odkaz s konkrétními platebními údaji a po obdržení platby zajistí u dodavatele požadovanou službu.
- úhrada ze strany klienta přímo dodavateli při převzetí zboží, on-line, v místě dodání služby apod.
- úhrada platebním příkazem na běžný účet asistenční společnosti. Asistenční společnost předá klientovi platební údaje a po obdržení platby zajistí u dodavatele požadovanou službu.

- Pokud není možné provést úhradu některým ze způsobů uvedených v bodě 2 tohoto článku a zároveň je provedení úhrady nutné pro zajištění požadavku klienta, nemůže asistenční společnost požadovanou službu pro klienta organizačně zabezpečit.
- Asistenční společnost zajistí klientovi služby dostupné v dané zemi. Dostupnost služeb se může lišit v závislosti na konkrétním požadavku klienta. Asistenční služba vynaloží na zajištění požadované služby maximální úsilí a neprodleně informuje klienta v případě snížené dostupnosti nebo jiných omezení, které by se k jeho požadavku vztahovaly.
- Asistenční společnost zajistí požadované služby prostřednictvím kvalitní a prověřené sítě dodavatelů, za kvalitu poskytnuté požadované služby odpovídá dodavatel. Požadované služby nesmějí být v rozporu s právními předpisy platnými na území České republiky, na území státu, ve kterém jsou služby poskytovány, nebo v rozporu s dobrými mravy.
- Asistenční společnost nenesie odpovědnost za škody vzniklé v důsledku neúplných nebo nepravdivých informací předaných asistenční společností klientem.

### Rozsah poskytovaných asistenčních služeb Concierge

Časovou náročnost zpracování jednotlivých požadavků klienta určuje operátor asistenční společnosti. Na přesném termínu zpracování se operátor asistenční společnosti vždy domlouvá s klientem v průběhu asistenčního hovoru a to na základě oboustranného souhlasu.

Asistenčními službami Concierge je míněno především:

#### 1. Poskytování kulturních informací, rezervace běžně dostupných vstupenek

V případě zájmu klienta poskytne asistenční společnost informace o místních kulturních a sportovních událostech a akcích. Na žádost klienta zjistí asistenční společnost v konkrétní lokalitě kulturní, zábavní a sportovní střediska, poskytne jejich programy a v případě zájmu klienta rezervuje klientovi požadovaný počet vstupenek do divadla, kina, na koncert, operu, balet, sportovní utkání apod.

#### 2. Rezervace přepravních služeb

V případě zájmu klienta asistenční společnost vyhledá vhodné dopravní spojení a rezervuje klientovi požadovaný počet jízdének pro přepravní prostředky místních i mezinárodních spojů (autobus, vlak, letecká přeprava, trajekty), zajistí taxi či pronájem osobního vozidla.

#### 3. Rezervace služeb stravovacích a ubytovacích zařízení

V případě zájmu klienta rezervuje asistenční společnost požadované kapacity v restauračních a ubytovacích zařízeních jako jsou hotely, apartmány, lázně (SPA), podnájmy, chatky apod., včetně parkovacích míst a další kapacity místních služeb jako je např. golfový resort, safari apod.

#### 4. Donáškové služby

V případě zájmu klienta zajistí asistenční společnost doručení rezervovaných vstupenek, letenek, jízdének, poukázek, zapomenutých osobních dokladů či kreditních karet, mobilních telefonů, peněženky apod. na požadované místo a dále zorganizuje nákup požadovaných předmětů, jako jsou květiny, dárkové předměty, pokrmy, nápoje apod. a s nimi související donáškové služby za účelem jejich doručení požadované osobě.

#### 5. Business service

V rámci obchodních aktivit klienta zajistí asistenční společnost v případě zájmu klienta veškeré potřebné náležitosti, jako jsou zajištění sekretariátu, tlumočnicků, překladatelů, průvodcovských a konferenčních služeb, pronájem prostoru pro jednání, obstarání kancelářských potřeb jako jsou telefon, fax, počítač či projektor apod. nebo předání potřebných zpráv obchodnímu partnerovi.

#### 6. Technické služby

V případě zájmu klienta asistenční společnost vyhledá vhodného řemeslníka, opraváře, autoservis, odtahovou, dopravní či přepravní službu, půjčovnu vozidel, servis na mobilní telefon, notebook, tablet apod. a rezervuje jejich služby. Asistenční společnost dále v případě krádeže či ztráty hotovosti, cestovních šeků nebo kreditních či platebních karet zajistí doručení hotovosti na vybrané místo. Náklady spojené s doručením hotovosti a odpovídající částka zasílaná klientem musí být před vyřízením požadavku připsány na účet asistenční společnosti.

#### 7. Zdravotnické služby

V případě zájmu klienta asistenční společnost vyhledá vhodné zdravotnické zařízení a předá klientovi kontakt na požadovaného lékaře, ošetřovatele, pečovatele, terapeuta nebo jiného specialistu, případně klienta u vyhledaného poskytovatele služby objedná.

#### 8. Ostatní služby

V případě zájmu klienta asistenční společnost vyhledá vhodného poskytovatele pro úklidové služby, zahradnické práce, právní služby a jakékoli další služby dostupné v dané lokalitě a případně rezervuje potřebné služby. Asistenční společnost dále zajistí specifické služby, jako je program soukromých akcí dle požadavku klienta, služby osobní ochrany nebo detektivní služby, poskytne kontakt na vhodného dodavatele, zajistí hůře dostupné vstupenky a jiné mimořádné služby dle požadavku klienta.

## III. ASISTENČNÍ SLUŽBA TELEMEDICÍNA

### Podmínky poskytování asistenčních služeb Telemedicína

1. Asistenční služby Telemedicína jsou oprávněné osobě poskytovány v České republice formou zajištění telefonického kontaktu s lékařem, a to na základě požadavku klienta. Asistenční služby Telemedicína jsou poskytovány 24 hodin denně, po celý kalendářní rok.
2. Náklady na poskytnuté asistenční služby Telemedicína hradí asistenční společnost.
3. Nárok na využití asistenční služby Telemedicína má klient a dále osoby, které s klientem žijí ve společné domácnosti.
4. Asistenční služba Telemedicína v žádném případě nenahrazuje službu rychlé lékařské pomoci.

### Rozsah asistenční služby Telemedicína

1. V rámci asistenční služby Telemedicína se může klient nebo osoba žijící s klientem ve společné domácnosti obrátit na asistenční společnost s žádostí o konzultaci svého aktuálního zdravotního stavu podle specifikace uvedené níže.
2. Asistenční společnost na základě příznaků popsaných po telefonu doporučí vhodného lékaře, kterého telefonicky spojí s volajícím. Lékař s volajícím konzultuje jeho problém a vydá konkrétní doporučení či návrh na další postup. Předmětem služby je řešení konkrétního zdravotního problému, doporučení možných způsobů léčby, výběr vhodné medikace, odhad délky trvání léčby apod.

3. Asistenční služby Telemedicína jsou poskytnuty v nejbližším možném termínu, zpravidla do 4 hodin od prvního kontaktu s asistenční společností.

#### **Omezení při poskytování asistenční služby Telemedicína**

1. Asistenční společnost může odmítnout poskytnutí služby v případě, že problém, se kterým se klient nebo osoba žijící s klientem ve společné domácnosti na asistenční společnost obrací, není možné telefonicky vyřešit či takový problém není pro tento způsob řešení vhodný (např. jde o akutní stav, který vyžaduje bezprostřední ošetření lékařem, nebo je potřeba provést fyzické vyšetření apod.).
2. Výběr poskytovatele služby a vhodného lékaře je na uvážení asistenční společnosti.

3. V rámci asistenční služby Telemedicína není z legislativních důvodů možné předepsat léky na předpis.

4. Asistenční společnost neodpovídá za případné zdravotní komplikace, které si volající způsobil tím, že nedbal nebo dbal jen částečně doporučení, které mu v rámci konzultace poskytl asistenční společností zvolený lékař nebo které vznikly v důsledku poskytnutí nepřesných nebo neúplných informací ze strany volajícího.

5. Asistenční společnost nenes odpovědnost za doporučení nebo aplikaci léčby a její výsledek, poskytnuté v rámci asistenční služby Telemedicína, tuto odpovědnost nese výhradně lékař, který daná doporučení poskytl.

Tyto PASC-EP-EP B jsou platné a účinné od 1. ledna 2021.