

# Podmínky asistenčních služeb Visa Asistence a Visa Lékař na telefonu

## 1. Základní ustanovení

- 1.1. Asistenční služby jsou asistenční služby poskytované v rozsahu a za podmínek stanovených těmito asistenčními podmínkami. **Asistenční služby zahrnují asistenční službu Visa Asistence a asistenční službu Visa Lékař na telefonu.**
- 1.2. Asistenční službu **Visa Asistence** provozuje společnost **UCplus.cz s.r.o.**, č.p. 15, 250 82 Dobruška, Česká republika, s pověřením společnosti Visa Europe Services LLC. Za kvalitu poskytovaných služeb ručí a případné reklamace vyřizuje společnost UCplus.cz s.r.o.
- 1.3. Asistenční službu **Visa Lékař na telefonu** provozuje společnost **MEDDI hub a.s.**, Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, s pověřením společnosti Visa Europe Services LLC. Za kvalitu poskytovaných služeb ručí a případné reklamace vyřizuje společnost MEDDI hub a.s.
- 1.4. Česká spořitelna, a.s. nese odpovědnost za poskytování služby Visa Asistence a Visa Lékař na telefonu.
- 1.5. Asistenční požadavek klienta klade na asistenční společnosti povinnost poskytnout klientovi asistenční služby v souladu s ustanoveními těchto asistenčních podmínek.
- 1.6. Klient je osoba zařazená do služby Erste Premier nebo Erste Private Banking, která má v souladu s těmito asistenčními podmínkami nárok na poskytnutí asistenčních služeb.

## 2. Asistenční služby Visa Asistence

- 2.1. Služba Visa Asistence je k dispozici výhradně pro klienty banky s debetní nebo kreditní kartou Visa Infinite nebo Visa Infinite Metal na základě jejich požadavku. Klient je ověřen operátorem služby na základě prvních 9 čísel na své kartě.
- 2.2. Asistenční služby Visa Asistence jsou klientovi poskytovány 3× v kalendářním měsíci zdarma, prostřednictvím telefonní linky +420 771 111 100, v pracovní dny od pondělí do pátku, v časech od 9.00 do 18.00 nebo přes aplikaci WhatsApp. Visa Asistence je připravena věnovat se každému požadavku v časové dotaci 30 minut.
- 2.3. Asistenční služba Visa Asistence je zdarma, ale 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 doklad s konkrétními platebními údaji (QR kód) 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. Asistenční společnost zajistí 3× do měsíce zdarma klientovi služby dostupné v České republice a zahraničí. Dostupnost služeb se může lišit v závislosti na konkrétním požadavku klienta.
- 2.6. Asistenční služba je připravena věnovat se každému požadavku v časové dotaci 30 minut a 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.
- 2.7. 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.
- 2.8. Asistenční společnost nese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku neúplných nebo nepravdivých informací předaných asistenční společnosti klientem.

### 3. Rozsah poskytovaných asistenčních služeb Visa Asistence

- 3.1. 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 či písemně při komunikaci aplikací WhatsApp, a to na základě oboustranného souhlasu.
- 3.2. Asistenčními službami Visa Asistence je míněno především:
- Poskytování kulturních informací, rezervace běžně dostupných vstupenek – 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.
  - Rezervace přepravních služeb – asistenční společnost vyhledá vhodné dopravní spojení a rezervuje klientovi požadovaný počet jízdenek pro přepravní prostředky místních i mezinárodních spojů (autobus, vlak, letecká přeprava, trajekty), zajistí taxi či pronájem osobního vozidla.
  - Rezervace služeb stravovacích a ubytovacích zařízení – asistenční společnost rezervuje 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.
  - Donáškové služby – asistenční společnost zajistí doručení rezervovaných vstupenek, letenek, jízdenek, poukázek, zapomenutých osobních dokladu či kreditních karet, mobilních telefonu, 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.
  - Business Services – zajištění sekretariátu, tlumočnicků, překladatelů, průvodcovských a konferenčních služeb, pronájem prostoru pro jednání, obstarání kancelářských potřeb jako jsou telefon, počítač či projektor apod. nebo předání potřebných zpráv obchodnímu partnerovi.
  - Technické služby – 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. Obchodní partner dále v případě krádeže či ztráty hotovosti, cestovních šeku 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.

- Zdravotnické služby – asistenční společnost vyhledá vhodné zdravotnické zařízení a předá klientovi kontakt na dostupného lékaře, ošetřovatele, pečovatele, terapeuta nebo jiného specialistu, případně klienta u vyhledaného poskytovatele služby objedná.
- Ostatní služby – 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. Obchodní partner 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.

### 4. Asistenční služba Visa Lékař na telefonu

- 4.1. Asistenční služba Visa Lékař na telefonu je oprávněně osobě poskytována v České republice formou zajištění telefonického kontaktu nebo videohovoru s lékařem, a to na základě požadavku klienta. Službu Visa Lékař na telefonu může klient využít na [visa.meddiapp.com](https://visa.meddiapp.com) nebo si stáhnout aplikaci MEDDI app do zařízení (mobil/tablet). Služba funguje prostřednictvím šifrované komunikace a je proto zcela bezpečná.
- 4.2. Služba je poskytována výhradně klientům, kteří jsou držiteli karty Visa Infinite nebo Visa Infinite Metal. Klient se ve webových nebo mobilních aplikacích nejdříve jednorázově registruje na základě poskytnutí osobních údajů a prvních 9 čísel své karty.
- 4.3. Asistenční služba Visa Lékař na telefonu je poskytována 24 hodin denně, po celý kalendářní rok s garancí spojení s lékařem max. do 30 minut od odeslání dotazu.
- 4.4. Asistenční služby Visa Lékař na telefonu, jsou pro každého klienta zdarma 3x v rámci jednoho kalendářního měsíce, tyto konzultace hradí asistenční společnost. Jedna konzultace znamená jeden ukončený a uzavřený případ lékařem v aplikaci. Čtvrtá a každá další konzultace v rámci jednoho kalendářního měsíce bude účtována přímo držiteli karty Visa částkou 590 Kč včetně DPH.
- 4.5. Nárok na využití asistenční služby Visa Lékař na telefonu má klient, nebo až čtyři nezletilé děti klienta.
- 4.6. Asistenční služba Visa Lékař na telefonu v žádném případě nenahrazuje službu rychlé lékařské pomoci.

#### 4.7. Rozsah asistenční služby Visa Lékař na telefonu

- V rámci asistenční služby Visa Lékař na telefonu se klient obrátí na asistenční společnost s žádostí o konzultaci svého aktuálního zdravotního stavu, zákonného partnera nebo stavu svých nezletilých dětí podle specifikace uvedené níže.
- Konzultace zdravotního stavu, symptomů a možných příčin.
- Objasnění lékařských pojmů (zkratk, latinských názvů a diagnóz).
- Interpretace laboratorních výsledků (účelu a formy vyšetření, výsledných hodnot).
- Objednání k lékaři, plnohodnotná lékařská zpráva.
- Zaslání eReceptu pár minut po dokončené konzultaci (také v rámci EU).
- Možnost využití videokonzultace.
- Orientační měření tepu, tlaku a saturace kyslíkem pomocí funkce BioScan.
- Pokud to bude Váš zdravotní stav vyžadovat, během několika dní zprostředkujeme konzultace s následujícími specialisty: interní lékařství, kardiologie, dermatologie, otorhinolaryngologie, neurologie, gastroenterologie, endokrinologie, radiologie, urologie, oftalmologie.

#### 4.8. Omezení při poskytování asistenční služby Visa Lékař na telefonu

- 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.).

- Je nezbytné, v rámci obecného nařízení o ochraně osobních údajů, aby každá dospělá osoba kontaktovala lékaře osobně.
- Výběr poskytovatele služby a vhodného lékaře je na uvážení asistenční společnosti.
- Asistenční společnost neodpovídá za případné zdravotní komplikace, které si volající způsobil tím, že nedbal nebo dbal jen částečně doporučení, které mu v rámci konzultace poskytli asistenční společností zvolený lékař nebo které vznikly v důsledku poskytnutí nepřesných nebo neúplných informací ze strany volajícího.

#### 4.9. Asistenční společnost nenesie odpovědnost za doporučení nebo aplikaci léčby a její výsledek, poskytnuté v rámci asistenční služby Lékař na telefonu, tuto odpovědnost nese výhradně lékař, který daná doporučení poskytl.

Tyto podmínky jsou platné a účinné od 1. prosince 2023.