

OSOBITNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ZDRAVOTNÝCH ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

Článok 1
Úvodné ustanovenia

Pre poistenie zdravotných asistenčných služieb, ktoré uzatvára Wustenrot poisťovňa, a.s., Digital Park I, Einsteinova 21, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 383 408 (ďalej len "poistiteľ"), platí uzatvorená základná poistná zmluva, tieto Osobitné poistné podmienky pre poistenie zdravotných asistenčných služieb (ďalej len "OPP - ZAS") a príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka.

Poistiteľ poskytuje vybraným osobám poisteným základnou poistnou zmluvou uzatvorenou k základným produktom poistiteľa (ďalej len "základná poistná zmluva") súčasne tiež doplnkové poistenie zdravotných asistenčných služieb (ďalej len "poistenie") v rozsahu uvedenom v týchto OPP - ZAS.

Článok 2
Vymedzenie pojmov

- Poistený** - za poisteného sa na účely tohto poistenia považuje fyzická osoba mladšia ako 65 rokov uvedená v poistnej zmluve základného poistenia ako poistený, manžel/manželka alebo druh/družka poisteného a deti poisteného do dosiahnutia veku 21 rokov, ak v čase asistenčnej udalosti s poisteným žijú v spoločnej domácnosti a majú spoločné trvalé bydlisko.
- Asistenčná spoločnosť** - je právnická osoba, ktorá v mene a v zastúpení poistiteľa poskytuje poistenému asistenčné plnenie. Asistenčná spoločnosť zastupuje poistiteľa pri uplatňovaní, vyšetrovaní a likvidácii poistných udalostí. Asistenčná spoločnosť alebo iný poistiteľom poverený zástupca majú právo konať v mene poistiteľa pri všetkých asistenčných udalostiach definovaných týmito OPP - ZAS. Sídlo asistenčnej spoločnosti je: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika.
- Asistenčná udalosť** - asistenčnou udalosťou (ďalej aj "AU") sa rozumie náhodná udalosť v rámci poistenie zdravotných asistenčných služieb, uvedená v článku 4 ods. 1 OPP - ZAS, ku ktorej dôjde v dôsledku alebo v priamej súvislosti s úrazom alebo chorobou poisteného, ktorý si vyžiadal neplánovanú hospitalizáciu v zdravotníckom zariadení (nemocnici) v min. dĺžke dva dni (za dva dni sa považuje aj jedno prenocovanie na lôžkovom oddelení zdravotníckeho zariadenia) a s ktorou je spojená povinnosť asistenčnej spoločnosti poskytovať asistenčné plnenie poistenému v súlade s ustanoveniami týchto OPP - ZAS. Asistenčnou udalosťou sa v prípade asistenčných služieb bez stanoveného limitu asistenčného plnenia, podľa tabuľky v článku 5 ods. 2 OPP - ZAS, rozumie žiadosť poisteného o poskytnutie asistenčných služieb bez toho, aby musela byť splnená podmienka predchádzajúcej hospitalizácie.
- Asistenčné plnenie** - je plnenie, ktoré je asistenčná spoločnosť povinná v rozsahu stanovenom OPP - ZAS poskytnúť poistenému z poistenia zdravotných asistenčných služieb v prípade asistenčnej udalosti. Pre účely týchto OPP - ZAS asistenčné plnenie zahŕňa najmä poskytnutie asistenčnej služby a odplaty externým dodávateľom týchto služieb asistenčnej spoločnosti podľa ustanovení týchto OPP - ZAS.
- Asistenčné služby** - sú služby, na ktorých plnenie má poistený nárok v prípade vzniku asistenčnej udalosti a ktorých plnenie je asistenčná spoločnosť v rozsahu ustanovenom OPP - ZAS povinná pre poisteného zorganizovať alebo zorganizovať a uhradiť, a to osobne alebo prostredníctvom dodávateľa služieb.
- Organizácia a úhrada asistenčnej služby** - forma asistenčného plnenia, kedy asistenčná spoločnosť vykoná úkony umožňujúce poskytnutie asistenčnej služby poistenému v rozsahu stanovenom v OPP - ZAS a súčasne uhradí v mieste a čase obvyklé náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom týchto služieb až do výšky limitu asistenčného plnenia uvedeného v OPP - ZAS. Prípadnú časť nákladov spojených s poskytnutím služby dodávateľom služieb presahujúcu limit asistenčného plnenia nesie poistený.
- Organizácia asistenčnej služby** - forma asistenčného plnenia, kedy asistenčná spoločnosť vykoná úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému dodávateľom služieb v rozsahu ustanovenom OPP - ZAS, pričom všetky náklady na poskytnutie týchto služieb nesie poistený.
- Dodávateľ služieb** - fyzická alebo právnická osoba, ktorá pre poisteného vykonáva práce, služby alebo iné činnosti patriace do asistenčných služieb zorganizované poistiteľom prostredníctvom asistenčnej spoločnosti
- Domáce zvieratá** - na účely OPP - ZAS sa za domáce zvieratá považuje výhradne pes alebo mačka.
- Osoba oprávnená k nahláseniu asistenčnej udalosti** - na účely OPP - ZAS sa za osobu oprávnenú na nahlásenie asistenčnej udalosti považuje poistený a ďalej osoby blízke poistenému, či žijúce s ním v čase asistenčnej udalosti v spoločnej

domácnosti, popriprade iná osoba, ak poistený nie je objektívne schopný nahlásiť asistenčnú udalosť sám.

Článok 3
Asistenčné udalosti

- Náhodnou udalosťou, ktorej vznikla v dôsledku alebo v priamej súvislosti s úrazom alebo chorobou poisteného, ktorý si vyžiadal neplánovanú hospitalizáciu v zdravotníckom zariadení podľa prvej vety článku 2 ods. 3 týchto OPP - ZAS je:
 - vznik potreby dovozu osobných vecí poisteného do miesta hospitalizácie, ak poistený nie je objektívne schopný zabezpečiť si dovoz takýchto vecí do miesta hospitalizácie sám; v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa článku 4 ods. 1 písm. b) OPP - ZAS,
 - vznik potreby ubytovania blízkej osoby v mieste hospitalizácie poisteného; v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa článku 4 ods. 1 písm. c) OPP - ZAS,
 - vznik potreby dopraviť poisteného po skončení hospitalizácie z lekárskeho zariadenia (nemocnice) do miesta bydliska; v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa článku 4 ods. 1 písm. d) OPP - ZAS,
 - vznik potreby dopraviť poisteného po ukončení hospitalizácie na a z vyšetrenia alebo ošetrenia u lekára; v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa článku 4 ods. 1 písm. e) OPP - ZAS,
 - vznik potreby dopraviť poisteného po ukončení hospitalizácie na lekársku kontrolu z miesta bydliska a späť; v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa článku 4 ods. 1 písm. f) OPP - ZAS,
 - vznik potreby dovozu liekov predpísaných poistenému jeho ošetrojúcim lekárom v súvislosti s úrazom alebo chorobou poisteného, ktorý si vyžiadal neplánovanú hospitalizáciu, z najbližšej lekárne od miesta bydliska poisteného v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa článku 4 ods. 1 písm. g) OPP - ZAS,
 - vznik potreby vhodnej rehabilitácie v regióne bydliska poisteného, v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa článku 4 ods. 1 písm. h) OPP - ZAS,
 - vznik potreby nákupu základných potravín a hygienických potrieb na základe písomného zoznamu a ich dovoz do bydliska poisteného; v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa článku 4 ods. 1 písm. i) OPP - ZAS,
 - vznik potreby náhradnej starostlivosti o domáce zvieratá, ak sa poistený nie je schopný v dôsledku asistenčnej udalosti o domáce zvieratá starať sám; v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa článku 4 ods. 1 písm. j) a k) OPP - ZAS,
- Asistenčnou udalosťou podľa druhej vety článku 2 ods. 3 týchto OPP - ZAS je žiadosť poisteného o informácie týkajúce sa prevencie, profylaxie, obvyklého postupu riešenia zdravotného problému, postupu liečby, medickej alebo farmaceutických informácií, infolinky domácej asistencie alebo detských zdravotných informácií; v prípade asistenčnej udalosti podľa tohto písmena OPP - ZAS poskytne asistenčná spoločnosť asistenčné plnenie podľa čl. 4 ods. 1 písm. a) OPP - ZAS.
- Asistenčnou udalosťou nie je žiadna udalosť, ktorá nie je uvedená v tomto článku.

Článok 4
Asistenčné plnenie

- Z poistenia zdravotných asistenčných služieb má poistený v prípade, že podľa ustanovenia článku 3 ods. 1 alebo 2 týchto OPP - ZAS dôjde k asistenčnej udalosti, právo, aby asistenčná spoločnosť zorganizovala, prípadne zorganizovala a uhradila asistenčné služby v nižšie uvedenom rozsahu až do výšky limitov uvedených v tabuľke v ods. 2 tohto článku OPP - ZAS:
 - telefónickú linku zdravotných informácií (telefónické informácie z oblasti prevencie, profylaxia, návrh obvyklého postupu riešenia zdravotného problému, telefónická konzultácia o postupe liečby, medickej infolinka, farmaceu-

OSOBITNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ZDRAVOTNÝCH ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

- tická infolinka, infolinka domácej asistencie); informácie poskytnuté podľa tohto písmena nemajú povahu odporúčaní alebo rozhodnutí lekára o liečbe v konkrétnom prípade,
- bez zbytočného odkladu dovoz osobných vecí poisteného do miesta hospitalizácie,
 - ubytovanie blízkej osoby v mieste hospitalizácie poisteného,
 - bez zbytočného odkladu dopravu z nemocnice po hospitalizácii, čím sa rozumie doprava z lekárskeho zariadenia (nemocnice) v prípade hospitalizácie poisteného, a to v závislosti na zdravotnom stave poisteného buď formou sanitnej dopravy, alebo taxislužby,
 - bez zbytočného odkladu dopravu poisteného na a z vyšetrenia alebo ošetrovania u lekára, a to v závislosti na zdravotnom stave poisteného buď formou sanitnej dopravy, alebo taxislužby,
 - bez zbytočného odkladu dopravu na lekársku kontrolu a späť, a to v závislosti na zdravotnom stave poisteného buď formou sanitnej dopravy, alebo taxislužby,
 - dovoz liekov predpísaných poistenému jeho ošetrovujúcim lekárom v súvislosti s asistenčnou udalosťou z najbližšej lekárne od miesta bydliska poisteného (asistenčná spoločnosť hradí len náklady na dovoz liekov; poistený hradí cenu liekov, regulačné a iné poplatky zo svojich vlastných prostriedkov),
 - organizácia vhodnej rehabilitácie v regióne bydliska poisteného alebo ak v regióne bydliska nie je zariadenie schopné poskytnúť vhodnú rehabilitáciu, v najbližšom zariadení schopnom poskytnúť takúto rehabilitáciu, ak sa nachádza na území SR,
 - zabezpečenie nákupu základných potravín a hygienických potrieb na základe písomného zoznamu, ich dovoz do bydliska poisteného a následné uloženie na stanové miesto; asistenčná služba hradí v tomto prípade iba náklady na dovoz, náklady na zakúpenie potravín a hygienických potrieb hradí poistený zo svojich vlastných prostriedkov na základe predložených účtov,
 - pobyt domáceho zvieratá vo zvieracom útulku alebo hotely pre zvieratá (v prípade, že poistený nie je schopný sa v dôsledku asistenčnej udalosti o domáce zvieratá starať sám),
 - dopravu domáceho zvieratá do a z najbližšieho zvieracieho útulku, zvieracieho hotela alebo k osobe a od osoby, určenej poisteným, ak táto osoba so starostlivosťou o domáce zvieratá súhlasí.

2. Limit asistenčného plnenia:

MEDICKÁ ASISTENCIA		
Asistenčná udalosť	Asistenčné plnenie	Limit asistenčného plnenia
Telefonické informácie z oblasti prevencie	čl. 4 ods. 1 a) OPP - ZAS	Neobmedzene
Telefonické informácie z oblasti profylaxie	čl. 4 ods. 1 a) OPP - ZAS	Neobmedzene
Návrh obvyklého postupu riešenia zdravotného problému	čl. 4 ods. 1 a) OPP - ZAS	Neobmedzene
Telefonická konzultácia o postupe liečby	čl. 4 ods. 1 a) OPP - ZAS	Neobmedzene
Zdravotnícka infolinka	čl. 4 ods. 1 a) OPP - ZAS	Neobmedzene
Farmaceutická infolinka	čl. 4 ods. 1 a) OPP - ZAS	Neobmedzene
Detské zdravotné informácie	čl. 4 ods. 1 a) OPP - ZAS	Neobmedzene
Dovoz osobných vecí do nemocnice v prípade hospitalizácie	čl. 4 ods. 1 b) OPP - ZAS	1x / AU
Ubytovanie blízkej osoby v mieste hospitalizácie poisteného	čl. 4 ods. 1 c) OPP - ZAS	200 € / AU
Doprava z nemocnice po hospitalizácii	čl. 4 ods. 1 d) OPP - ZAS	Limit 100 km / AU

Dovoz liekov (následne po hospitalizácii)	čl. 4 ods. 1 g) OPP - ZAS	200 € / AU
Doprava na/z vyšetrenia či ošetrovania u lekára (následne po hospitalizácii)	čl. 4 ods. 1 e) OPP - ZAS	Max. 3x / AU
Doprava na lekársku kontrolu a späť (následne po hospitalizácii)	čl. 4 ods. 1 f) OPP - ZAS	Max. 3x / AU
Organizácia vhodnej rehabilitácie v zmysle čl. 4 ods. 1 písm. h) (následne po hospitalizácii)	čl. 4 ods. 1 h) OPP - ZAS	Organizácia
DOMÁCA ASISTENCIA		
Asistenčná udalosť	Asistenčné plnenie	Limit asistenčného plnenia
Infolinka domácej asistencie	čl. 4 ods. 1 a) OPP - ZAS	Neobmedzene
Zabezpečenie nákupu (následne po hospitalizácii)	čl. 4 ods. 1 i) OPP - ZAS	200 € / AU
Pobyt domáceho zvieratá (mačka/pes) vo zvieracom útulku / hoteli	čl. 4 ods. 1 j) OPP - ZAS	200 € / AU
Doprava domáceho zvieratá (mačka/pes) do a z najbližšieho zvieracieho útulku / hotela / ku a od určenej osoby	čl. 4 ods. 1 k) OPP - ZAS	200 € / AU

3. Ak dôjde medzi asistenčnou spoločnosťou a osobou oprávnenou na nahlásenie asistenčnej udalosti k vzájomnej dohode, asistenčná spoločnosť umožní poistenému, aby si asistenčnú službu zaistil sám z miestne dostupných zdrojov a následne účty za poskytnuté asistenčné služby poslal spolu s ďalšími dokladmi, ktoré si asistenčná spoločnosť vyžiada, na adresu asistenčnej spoločnosti na preplatenie. Takto vzniknuté náklady budú preplatené maximálne do výšky limitu asistenčného plnenia. Tento postup bude aplikovaný v prípadoch, ktoré budú pre poisteného z časového alebo finančného hľadiska výhodnejšie ako štandardný postup podľa ods. 1 tohto článku.
4. Asistenčná spoločnosť je oprávnená primerane znížiť asistenčné plnenie, ak došlo k navýšeniu nákladov spojených s vybavovaním asistenčnej udalosti zavinením poisteného.
5. Poistenie zdravotných asistenčných služieb podľa týchto OPP - ZAS a príslušný záväzok asistenčnej spoločnosti poskytnúť v prípade asistenčnej udalosti poistenému plnenie formou asistenčných služieb, nenahrádza a ani nemôže, poslať útvarov a zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zabezpečovanie záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov sa z tohto poistenia neposkytuje žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.
6. Asistenčné zdravotné služby nenahrádzujú linku tiesňového volania 155 (112), ani iné služby integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky. Poistiteľ nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté z dôvodu časového oneskorenia od registrácie požiadavky poisteného do poskytnutia informácie.
7. Asistenčné zdravotné služby nie sú poskytované ako lekársky výkon a všetky informácie vrátane informácií podaných lekárom, majú pre poisteného alebo jeho deti iba informatívny charakter.
8. Pokiaľ poistený uviedol nepresné, neúplné alebo úmyselne skreslené informácie, poistiteľ nenesie zodpovednosť za dôsledky nevhodne, nesprávne alebo oneskorene poskytnutých asistenčných zdravotných služieb.

Článok 5

Miestny rozsah poistenia zdravotných asistenčných služieb

1. Poistenie zdravotných asistenčných služieb sa vzťahuje na asistenčné udalosti, ktoré nastali na území Slovenskej republiky v dôsledku hospitalizácie v Slovenskej republike, a to i v prípade, ak k úrazu alebo chorobe, ktorá si vyžaduje hospitalizáciu došlo na geografickom území Európy.
2. Asistenčné plnenie je poskytované výlučne na území Slovenskej republiky.

OSOBITNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE ZDRAVOTNÝCH ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

Článok 6

Začiatok a zánik poistenia zdravotných asistenčných služieb

- Poistenie zdravotných asistenčných služieb vzniká prvým dňom kalendárneho mesiaca bezprostredne nasledujúceho po vystavení poistky poistiteľom k základnej poistnej zmluve spĺňajúcej podmienky stanovené poistiteľom, ak však takýto deň predchádza dňu začiatku poistenia podľa základnej poistnej zmluvy, poistenie zdravotných asistenčných služieb vzniká až dňom začiatku poistenia podľa základnej poistnej zmluvy.
- Poistenie zdravotných asistenčných služieb poistiteľ uzatvára na poistnú dobu určenú v základnej poistnej zmluve, to znamená, že poistenie zdravotných asistenčných služieb po svojom vzniku existuje súbežne so základným poistením, ak nedôjde k zániku poistenia zdravotných asistenčných služieb podľa týchto OPP - ZAS.
- Poistenie zdravotných asistenčných služieb zaniká:
 - dňom zániku základnej poistnej zmluvy alebo
 - dňom, ktorým základná poistná zmluva prestáva plniť ktorúkoľvek z podmienok stanovených poistiteľom pre poskytovanie poistenia zdravotných asistenčných služieb.

Ak neskôr opätovne dôjde k splneniu podmienok stanovených poistiteľom pre poskytovanie poistenia zdravotných asistenčných služieb, platnosť poistenia zdravotných asistenčných služieb sa začína podľa ods. 1 tohto článku.

Článok 7

Povinnosti poisteného

- Vznik asistenčnej udalosti oznamuje poistený, prípadne osoba oprávnená nahlásiť asistenčnú udalosť bez zbytočného odkladu prostredníctvom telefonického strediska asistenčnej služby, ktoré je v prevádzke 24 hodín denne, 365 dní v roku na tel. čísle + 421 220 664 220. V prípade, že je asistenčná udalosť nahlásená preukázateľným spôsobom, asistenčná spoločnosť je povinná poskytnúť asistenčné plnenie.
- Pri spojení s telefonickým strediskom asistenčnej služby alebo pri akomkoľvek inom spojení je poistený, prípadne osoba oprávnená nahlásiť asistenčnú udalosť povinná oznámiť či doložiť pracovníkom asistenčnej služby nasledujúce informácie:
 - meno a priezvisko poisteného,
 - číslo poistnej zmluvy,
 - miesto kde sa nachádza,
 - kontaktné telefónne číslo poisteného,
 - stručný opis udalosti alebo problému, ktorý nastal,
 - ďalšie informácie a dokumenty, o ktoré pracovníci asistenčnej spoločnosti požiadajú a ktoré s asistenčnou udalosťou súvisia.
- Po doložení všetkých podkladov podľa ods. 2 tohto článku OPP - ZAS nutných pre rozhodnutie o nároku na poskytnutie asistenčných služieb bude poskytnuté asistenčné plnenie v rozsahu uvedenom v článku 4 týchto OPP - ZAS najneskôr do jedného pracovného dňa od doloženia týchto dokumentov. Oznámenie o asistenčnej udalosti nie je nutné zasielať v písomnej podobe.
- V prípade, že bolo asistenčné plnenie poskytnuté podľa bodu 3 tohto článku a poistený nepredloží asistenčnej spoločnosti dokumenty potrebné na overenie nároku na čerpanie asistenčného plnenia alebo poistený uvedie nepravdivé informácie, je asistenčná spoločnosť oprávnená od poisteného požadovať náhradu nákladov tým vzniknutých. Rovnako tak je asistenčná spoločnosť oprávnená požadovať náhradu nákladov na asistenčné služby za predpokladu, že došlo k poskytnutiu asistenčného plnenia v prípadoch uvedených v článku 4 ods. 3 týchto OPP - ZAS.
- V prípade, že poistený použil bez predbežného súhlasu asistenčnej spoločnosti služby iných právnych subjektov, alebo išlo o služby nad rámec finančných limitov uvedených v ustanoveniach čl. 4 týchto OPP - ZAS takto vzniknuté náklady asistenčná spoločnosť nehradí.

Článok 8

Výluky

- Asistenčná spoločnosť neposkytne asistenčné služby v prípadoch, ktoré priamo či nepriamo súvisia so štrajkom, vojnovým konfliktom, inváziou, napadnutím (či už vojna bola vyhlásená alebo nie), občianskou vojnou, vzburou, povstaním, terorizmom, násilným alebo vojenským prevzatím moci, občianskymi nepokojmi, rádioaktívnou haváriou, alebo v inom podobnom prípade.
- Asistenčná spoločnosť ďalej neposkytne asistenčné služby v prípade:

- ak škodová udalosť vznikla ako následok úrazu či choroby, ku ktorým došlo po požití alebo nadmernom užívaní alkoholu alebo návykových látok alebo v súvislosti so zneužitím liekov poisteným,
- ak k asistenčnej udalosti došlo v dôsledku úmyselného konania, trestného činu, pokusu o samovraždu, samovraždy alebo stávk,;
- v prípade psychických ochorení alebo duševných porúch,
- ak si poistený nárokuje úhradu asistenčných služieb, ktoré si zabezpečil sám bez vedomia asistenčnej služby,
- ak si poistený nárokuje asistenčné plnenie v prípade ak k úrazu alebo k lekárskej zaznamenaniu príznakov choroby, ktorá si vyžiadala hospitalizáciu došlo pred dňom začiatku poistenia podľa článku 6 ods. 1 týchto OPP - ZAS,
- udalosti, ktorú nemožno považovať za asistenčnú udalosť, táto výluka neplatí pre asistenčné služby podľa článku 2, ods. 1, bodu a) týchto OPP - ZAS.

Článok 9

Záverečné ustanovenia

- Ak sa tieto OPP - ZAS poistiteľa odvolávajú na všeobecne záväzné právne predpisy, rozumejú sa nimi právne predpisy platné a účinné na území Slovenskej republiky.
- Poistenie sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- Prípadné sťažnosti poistníka, poisteného alebo oprávnenej osoby proti poistiteľovi je možné podať písomne prostredníctvom pošty, e-mailu alebo faxom. Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáha. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvedie svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo) sa vybaví prevereními skutočnosťami v nej uvedených. Lehota na vybavenie sťažnosti vrátane prijatia opatrení na vybavenie sťažnosti je najviac 30 dní odo dňa doručenia do sídla poistiteľa. V odôvodnených prípadoch, najmä ak vybavenie závisí od vyjadrenia tretej osoby, je možné lehotu podľa prvej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti do sídla poistiteľa, pričom je potrebné dôvody predĺženia lehoty oznámiť sťažovateľovi do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti. V prípade, ak sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
- Ak sa niektoré ustanovenia týchto OPP - ZAS stanú neplatnými alebo spornými v dôsledku zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov, použije sa taký všeobecne záväzný právny predpis, ktorý je im svojou povahou a účelom najbližší.
- Vo veciach neupravených týmito osobitnými poistnými podmienkami pre poistenie zdravotných asistenčných služieb platia ustanovenia všeobecných poistných podmienok základnej poistnej zmluvy a ustanovenia Občianskeho zákonníka.
- Tieto OPP - ZAS sú platné od 1.6.2015.