

# Přehled kompletních služeb, které nabízí Mastercard Nonstop Alarm centrum

## 1/ Zdravotní asistence

1. 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.
2. 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.
3. 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 tematické výstavy a linky důvěry.

## 2/ Cestovní / concierge asistence

1. Informační služba před výjezdem – asistenční služba poskytne informace o vízech, letištních poplatcích, clech a požadavcích na očkování, týkajících se všech zemí světa.
2. Informace o ambasádách a konzulátech – asistenční služba pojistitele poskytne adresu, telefonní číslo a úřední hodiny nejbližšího příslušného konzulátu a ambasády po celém světě.
3. Pomoc při ztrátě cestovních dokumentů – asistenční služba poskytne rady v případě, kdy oprávněná osoba ztratila cestovní dokumenty (pas, kreditní kartu apod.) při cestování mimo ČR.
4. Informace o golfových hřištích a zajištění rezervace – asistenční služba poskytne adresu a telefonní čísla na golfová hřiště. Pokud si to zákazník bude přát, asistenční služba zajistí rezervaci jeho jménem.
5. Informace o půjčovnách aut a limuzín včetně zajištění rezervace – asistenční služba pojistitele poskytne adresy a telefonní čísla na půjčovny aut a limuzín. Pokud si to zákazník bude přát, asistenční služba zajistí rezervaci jeho jménem.
6. Informace o hotelích a zajištění rezervace – asistenční služba pojistitele poskytne informace o hotelích a ubytovacích zařízeních ve velkých městech a hlavních turistických střediscích. Pokud si to zákazník bude přát, asistenční služba zajistí rezervaci jeho jménem.
7. Informace o kulturních akcích a zajištění rezervace – asistenční služba pojistitele poskytne informace o kulturních akcích včetně divadelních představeních a programech kin probíhajících ve velkých městech a hlavních turistických střediscích. Pokud si to zákazník bude přát, asistenční služba zajistí rezervaci jeho jménem.
8. Pomoc při zajištění kurýrní služby – asistenční služba zorganizuje kurýrní služby pro odeslání dokumentů či balíčků rodině zákazníka nebo obchodním partnerům či kolegům.

9. Pomoc při pronájmu profesionálních zařízení – asistenční služba zorganizuje pronájem profesionálních zařízení (prezentační techniku, flip chart apod.).
10. Informace o stravovacích zařízeních a zajištění rezervace – asistenční služba pojistitele zajistí adresu a telefonní čísla na stravovací zařízení ve velkých městech a hlavních turistických střediscích v cizích zemích. Pokud si to zákazník bude přát, asistenční služba zajistí rezervaci jeho jménem.
11. Pomoc při zajištění doručení květin či dárku – asistenční služba zorganizuje doručení květin nebo dárků rodině zákazníka nebo obchodním partnerům.

### **3/ Právní asistence**

Na základě telefonického požadavku zákazníka asistenční služba poskytne jednorázovou telefonickou konzultaci v níže uvedených oblastech práva:

1. V případě fyzických osob – občanů
  - a) Ochrana spotřebitele
  - b) Smluvní vztahy v oblasti věcí movitých i nemovitých
  - c) Pracovní právo
  - d) Exekuce – základní informace
2. V případě drobných podnikatelů (fyzické osoby – živnostníci, s.r.o., bytová družstva a SVJ)
  - a) Smluvní vztahy, zejména smlouva o dílo
  - b) Pohledávky – základní informace o vymáhání pohledávek
  - c) Pracovní právo
  - d) Nájemní vztahy

### **4/ Auto asistence**

V případě nepojízdnosti vozidla zorganizuje asistenční služba zákazníkovi asistenční služby v tomto rozsahu:

1. Opravu nepojízdného vozidla na místě události, nebo (není-li oprava na místě možná)
2. Odtah do nejbližšího servisu, případně do místa, které oprávněná osoba určí.
3. Úschovu nepojízdného vozidla na bezpečném místě, není-li odtah do servisu z objektivních důvodů možný (noční hodiny, svátek atp.)
4. Zapůjčení náhradního vozidla po dobu opravy (v závislosti na místních podmínkách), včetně dopravy oprávněné osoby do autopůjčovny či dopravení náhradního vozidla na místo události a následné dopravy do autoservisu pro opravené vozidlo.
5. Náhradní ubytování po dobu opravy vozidla včetně dopravy do hotelu a zpět do autoservisu pro opravené vozidlo.
6. Náhradní dopravu posádky nepojízdného vozidla do cíle cesty nebo do místa bydliště.
7. Repatriaci opraveného vozidla formou organizace dopravy jedné osoby za účelem vyzvednutí opraveného vozidla z autoservisu.
8. Doručení náhradních dílů do zahraničí pokud nebude možné zajistit příslušné náhradní díly v dané zemi.

9. Repatriaci neopraveného vozidla ze zahraničí v případě, že by oprava v zahraničí byla neúměrně dlouhá nebo komplikovaná, a to odtahem do místa určeného oprávněnou osobou.
10. V případě finanční tísně doručení finanční hotovosti oprávněné osobě do místa události, ale pouze za podmínky složení patřičné protihodnoty na účet asistenční služby pojistitele.
11. Organizaci určení rozsahu škody na vozidle, včetně fotografické dokumentace a případného znaleckého posudku.
12. Předání vzkazu osobě blízké.
13. Mimo asistenčních služeb spojených s nepojízdností vozidla, asistenční služba pojistitele dále poskytne následující asistenční služby:
  - a) Telefonické tlumočení do anglického jazyka při styku s orgány státní či místní správy v zahraničí
  - b) Informace o vhodných trasách, dealerských sítí, kurzech měn atp.

## 5/ Domácí asistence

V případě, že dojde k technické havárii, asistenční služby zákazníkovi zajistí:

- a) příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb na místo události
- b) organizaci práce vedoucí k odstranění příčiny technické havárie a k odstranění škod takto vzniklých, a to v následujících činnostech/profesích: instalatérské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, práce plynářské a pokrývačské.
- c) Pomoc při zablokování dveří a zámků – asistenční služba zorganizuje příjezd dodavatele služeb a zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních dveří a zámků