

Posebni uvjeti korištenja usluge mDoktor i Moj DNK screening

Članak 1.

(1) Ovi Posebni uvjeti korištenja usluge mDoktor i/ili usluge Moj DNK (u nastavku teksta: Posebni uvjeti) sastavni su dio ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju i/ili ugovora o dopunskom zdravstvenom osiguranju koje ugovaratelj osiguranja ima sklopljenog sa Osigurateljem ako je pritom ugovorio i uslugu mDoktor i/ili Moj DNK.

(2) Klauzulama ovih Uvjeta ugovara se opseg pokrivanja, uvjeti korištenja, način korištenja te prava i obveze ugovaratelja osiguranja, osiguranika i Osiguratelja za usluge mDoktor i/ili usluge Moj DNK.

(3) Na sve što nije uređeno ovim Posebnim uvjetima primjenjuju se u trenutku sklapanja ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju i/ili ugovora o dopunskom zdravstvenom osiguranju važeći Uvjeti dodatnog zdravstvenog osiguranja i/ili važeći Uvjeti dopunskog zdravstvenog osiguranja.

Usluga mDoktor

Članak 2.

(1) Ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik sklapanjem ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju ili ugovaranjem usluge mDoktor kao dopunskog pokrivanja kod dopunskog zdravstvenog osiguranja prihvaća uvjete pružanja usluge navedene u ovim Posebnim uvjetima.

(2) Uslugu mDoktor provodi tvrtka Abi Global Health, Limited, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin, Republika Irska (u nastavku teksta: Abi), a Osiguratelj niti s njime povezane pravne osobe niti u jednom trenutku neće biti u doticaju sa SMS porukama ili snimkama telefonskih razgovora između osiguranika i liječnika. Osiguratelj nije odgovoran za kvalitetu i ispravnost danih odgovora. Usluga je dostupna samo za osiguranike iznad 18 godina.

(3) Usluga mDoktor omogućava osiguraniku komunikaciju s liječnikom putem SMS-a ili telefonski razgovor s liječnikom, a vezano za zdravstvena pitanja osiguranika koja ne podrazumijevaju i ne zahtijevaju fizički pregled. Uslugu mDoktor osiguranik može koristiti putem Abi aplikacije ili neke druge komunikacijske platforme. Ukoliko se osiguranik odluči za korištenje neke druge komunikacijske platforme, Abi ne može jamčiti kontrolu nad sigurnosti podataka odabrane platforme i neće biti odgovoran za eventualna kršenja zaštite osobnih podataka nastala kao posljedica korištenja odabrane komunikacijske platforme umjesto preporučene. Korištenjem druge komunikacijske platforme, osiguranik prihvaća njihove uvjete korištenja za koje Osiguratelj i Abi nisu odgovorni.

(4) Za isporuku usluge se koristi umjetna inteligencija, a odgovore daju liječnici koji su registrirani u svojoj zemlji prebivališta. Prilikom korištenja mDoktor usluge osiguraniku će uvijek biti vidljivo ime i specijalizacija liječnika koji odgovora na pitanje. Na ovaj način osiguranik može imati povjerenja u informaciju koja mu se pruža. Usluga mDoktor je potpuno anonimna.

(5) Sve informacije koje se pružaju putem usluge mDoktor imaju isključivo informativnu namjenu i nisu zamjena za profesionalnu medicinsku dijagnozu ili tretman. Usluga mDoktor se ne smije koristiti u hitnim medicinskim slučajevima i nije zamjena za hitnu medicinsku pomoć.

(6) Usluga mDoktor dostupna je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Članak 3.

(1) Usluga mDoktor se ne smije koristiti na način koji uzrokuje ili može uzrokovati štetu mDoktor usluzi ili oštećenje dostupnosti ili pristupanja mDoktor usluzi. Zabranjeno je korištenje mDoktor usluge: na nedopušten, nezakonit prijevaran ili štetan način; dovođenjem usluge u bilo kakvu vezu s nedopuštenom, nezakonitom, prijevaram ili štetnom svrhom ili aktivnošću; na uvredljiv način: postavljajući nerazumno pitanje više puta o istom medicinskom stanju; postavljajući pitanja koja nisu izravno povezana sa zdravstvenom skrbi.

(2) Uslugom mDoktor ne uspostavlja se odnos između liječnika i pacijenta i sve informacije koje pruža mDoktor usluga namijenjene su samo općenitom informiranju te nisu zamjena za profesionalnu medicinsku dijagnozu ili liječenje.

Članak 4.

(1) Sadržaj upita koje je osiguranik poslao ne smije: biti klevetnički ili zlonamjerno lažan; kršiti bilo koje pravo povjerenja, pravo na privatnost ili pravo temeljem propisa o zaštiti osobnih podataka; predstavljati kršenje ugovornih obveza bilo koje osobe.

(2) U potpunosti je zabranjeno postavljati upite o činjenicama, bolestima ili uvjetima koji su predmet sudskog postupka ili sličnog zahtjeva.

(3) Sadržaj upita ne smije biti lažan, netočan, tendenciozan ili dovoditi u zabludu. Podaci osiguranika moraju biti istiniti i moraju se odnositi na njega.

Članak 5.

(1) Osiguranik ne smije koristiti mDoktor uslugu za bilo koju svrhu povezanu s marketingom, oglašavanjem, promocijom, prodajom ili opskrbom bilo kojeg proizvoda, usluge ili komercijalne ponude.

(2) mDoktor usluga ne smije se koristiti za promicanje piramidalnih ili sličnih poruka.

(3) Ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik, odobrava i ovlašćuje Abi da aktivno prati uporabu mDoktor usluge kako bi otkrio moguće zloupotrebe, jamčio sigurnost i cjelovitost osiguranika te kvalitetu pružene usluge.

Članak 6.

(1) mDoktor usluga se osiguranicima nudi u sklopu odabranog paketa dodatnog zdravstvenog osiguranja ili dopunskog zdravstvenog osiguranja Osiguratelja za neograničeno korištenje.

(2) Osiguranik ne smije svoje pravo na usluge koje nudi mDoktor dodijeliti ili zamijeniti s trećim osobama; osiguranik ne smije dopustiti bilo kojoj neovlaštenoj osobi pristup ili korištenje mDoktor usluge; osiguranik ne smije koristiti uslugu mDoktor za pružanje usluga ili obavljanje konzultacija vezanih uz zdravlje trećih osoba (osim u slučaju maloljetnika koji su pod njegovom skrbi i navedeni kao osiguranici na polici osiguranja); osiguranik ne smije objavljivati ili dijeliti odgovore zdravstvenih djelatnika dobivene putem mDoktor usluge.

Članak 7.

(1) Ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik sklapanjem ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju ili ugovaranjem usluge mDoktor kao dopunskog pokrivanja kod dopunskog zdravstvenog osiguranja, prihvaća uvjete usluge Abi - mDoktor. Usluga Abi uključuje i slanje osnovnih osobnih podataka osiguranika Abi-ju za potrebe aktivacije usluge.

(2) Osiguratelj će za potrebe usluge mDoktor Abi-ju dostaviti sljedeće podatke: ime i prezime, dob, spol, broj mobilnog telefona i e-mail adresu osiguranika koje podatke će Abi koristiti samo i isključivo za potrebe pružanja usluge mDoktor. Uslugu potom aktivira sam osiguranik nakon što putem SMS-a kojeg dobije od Abi-ja prihvati Uvjete i odredbe o korištenju mDoktor usluge i aktivira uslugu.

(3) Osiguranik može otkazati korištenje usluge slanjem poruke s riječju UNSUBSCRIBE. Abi će zatražiti potvrdu otkazivanja putem chata i usluga će biti otkazana.

Članak 8.

(1) Prekid rada usluge koji je izravno ili neizravno prouzročen bilo kojim od sljedećih čimbenika neće se smatrati kršenjem ugovornih obveza od strane Abi: događaj više sile; tehničke greške Interneta ili javne telekomunikacijske mreže; tehničke greške korisničkih računala ili mobilnih telefonskih sustava ili mreža; bilo kakvo kršenje uvjeta korištenja od strane osiguranika; planirano održavanje.

(2) Ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik, ne smije koristiti Abi uslugu na bilo koji način koji uzrokuje ili može uzrokovati štetu mDoktor servisu i/ili platformi ili narušiti dostupnost usluge.

Članak 9.

(1) Ništa od navedenog u ovim Posebnim uvjetima ne služi za dodjeljivanje ili prijenos bilo kojeg prava intelektualnog vlasništva s Abi na osiguranika, ili s osiguranika na Abi.

(2) Sva prava intelektualnog vlasništva koja čine mDoktor uslugu su vlasništvo tvrtke Abi, a ništa navedeno u ovim Posebnim uvjetima ne predstavlja promjenu vlasništva.

(3) Prava intelektualnog vlasništva obuhvaćaju patente, prava izuma, uslužne modele, autorska prava i srodna prava, zaštitne znakove, usluge, trgovačke marke, poslovne i zaštitne znakove domene, komercijalne slike ili prezentacijske prava, autorsko pravo bez konkurencije, nepošteno tržišno natjecanje, prava dizajna, softverska prava, baza podataka, (uključujući know-how i poslovne tajne) i bilo koje drugo pravo intelektualnog vlasništva, bez obzira je li registrirano ili ne, i uključuje sve prijave i obnove ili proširenja takvih prava i sva slična ili ekvivalentna prava ili oblike zaštite bilo gdje u svijetu.

Članak 10.

(1) Abi potvrđuje i obvezuje se na: čuvanje povjerljivosti informacija koje dostavlja osiguranik; da neće otkriti povjerljive podatke osiguranika bilo kojoj osobi bez prethodne pisane suglasnosti osiguranika i da neće upotrebljavati povjerljive informacije osiguranika u bilo koju svrhu osim pružanja ugovorenih usluga.

(2) Odredba iz prethodnog stavka ovog članka ne obvezuje Abi na čuvanje povjerljivih informacija osiguranika u sljedećim slučajevima: kada se radi o informacijama o osiguraniku koje su Abiju poznate prije nego što ih je osiguranik poslao Abiju u skladu s ugovorom o osiguranju, a pritom nije podložan drugim obvezama povjerljivosti; kada se radi o informacijama koje je osiguranik javno objavio ili su javno poznate bez ikakvog djela ili kršenja od strane Abi; kada se radi o informacijama koje Abi dobiva od treće strane pod okolnostima u kojima Abi nema razloga sumnjati da je došlo do povrede obveze čuvanja tajnosti.

(3) Ograničenja iz ovog članka ne primjenjuju se kada je povjerljiva informacija osiguranika otkrivena u skladu sa zakonom ili propisom te bilo kojim nalogom suda ili drugog državnog tijela.

(4) Odredbe ovog članka ostaju na snazi neograničeno nakon prestanka ovog Ugovora.

Članak 11.

(1) Sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskoga parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti fizičkih osoba u pogledu obrade osobnih podataka i slobodnog kretanja tih podataka i svojim pravilima o razvoju, Abi jamči osiguraniku da će osobni podaci koji mu budu dostavljeni biti obrađeni isključivo kako bi Abi pružio zdravstvene informacije, opisane u ovim Posebnim uvjetima.

(2) Kada osiguranik stvori račun i registrira uslugu mDoktor putem sredstava dostupnih osiguraniku, Abi će ga zatražiti njegovu izričitu suglasnost za obradu osobnih podataka za potrebe odgovaranja na zdravstvena pitanja i korištenje usluge mDoktor.

(3) Ni u kojem slučaju, Abi neće koristiti osobne podatke osiguranika za druge svrhe osim onih navedenih u ovim Posebnim uvjetima i obvezuje se čuvati propisanu profesionalnu tajnu te provoditi potrebne tehničke i organizacijske mjere za zaštitu podataka u skladu sa zahtjevima utvrđenima gore navedenim odredbama.

(4) Da bi mogli odgovoriti na pitanja osiguranika, Abi ima tim zdravstvenih djelatnika dostupnih osiguraniku. Upiti osiguranika, nakon anonimizacije, bit će upućeni liječnicima koji će što je prije moguće, odgovoriti na postavljene upit. Odredbama ovih Uvjeta Osiguranik je informiran i pristaje na ovakvu komunikaciju.

(5) U slučaju da korisnik putem telefona kontaktira Abi ili nekogod Abi zdravstvenih djelatnika, osiguranik ovlašćuje i dopušta da se razgovor snimi i to iz sigurnosnih razloga, razloga usklađenosti i razloga jamstva kvalitete pružene usluge.

(6) Abi preporučuje osiguraniku da u svoji upitima ne daje podatke koji omogućuju njegovu identifikaciju (na primjer, ime i prezime, priložene slike na kojima se korisnik može identificirati), a sve kako bi se zaštitili identitet i privatnost osiguranika.

(7) Abi će zadržati osobne podatke osiguranika dok je osiguranik registriran i koristi uslugu mDoktor, a i nakon što prestane s korištenjem usluge, dok god postoji zakonska obaveza. Osiguranik može, u bilo kojem trenutku zatražiti pristup, ispravak ili brisanje njegovih osobnih podataka kao i ograničenje obrade ili postaviti zahtjev za prijenos svojih podataka.

(8) Osiguranik ima pravo na podnošenje prigovora i upita nadležnom nadzornom tijelu o pitanjima zaštite osobnih podataka, ako smatra da se u postupanju s njegovim podacima ne poštuju njegova zakonom određena prava.

(9) Podaci o pravnoj osobi koja je za potrebe ove usluge voditelj obrade i odgovorna za korištenje osobnih podataka osiguranika:

Abi Global Health, Limited, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin, Republika Irska.

Članak 12.

(1) Svatko tko koristi mDoktor uslugu odgovorno tvrdi da ima ili je stariji od 18 godina. Za osobe mlađe od 18 godina zabranjeno je koristiti uslugu. Abi podsjeća ugovaratelje osiguranja, odnosno osiguranike koji su odgovorni za maloljetnike na ovu dobnu granicu kao i na njihovu isključivu odgovornost ako maloljetnik unese svoje podatke kako bi zatražio Abi uslugu. Također, ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik je upoznat s činjenicom da postoje računalni programi za ograničavanje usluge filtriranjem ili blokiranjem određenog sadržaja za maloljetnike i daje suglasnost Abi za primjenu takvih programa.

Članak 13.

(1) Ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik, potvrđuje da je upoznat sa činjenicom da: složeni softver kao što je mDoktor usluga nikad nije u potpunosti bez nedostataka i pogrešaka pa stoga u skladu s drugim odredbama ovog Ugovora, Abi ne daje jamstvo niti garanciju da će Abi servis biti potpuno bez nedostataka i grešaka.

(2) Ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik, razumije i da: složeni softver kao mDoktor nikad nije potpuno bez sigurnosnih propusta pa stoga u skladu s drugim odredbama ovog Ugovora, Abi ne daje jamstvo ili garanciju da će Abi servis biti potpuno siguran.

(3) Ugovaratelj osiguranja, odnosno osiguranik je upoznat i razumije da je Abi servis dizajniran da bude kompatibilan samo s programom isustavima koji su navedeni kao kompatibilni u Abi servisnim specifikacijama, a pri tome Abi ne jamči da će mDoktor usluga biti kompatibilna s drugim sustavima.

Usluga Moj DNK screening

Članak 14.

(1) Ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik sklapanjem ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju prihvaća uvjete pružanja usluge Moj DNK screening navedene u ovim Posebnim uvjetima.

(2) Uslugu Moj DNK screening provodi tvrtka GenePlanet d.o.o, Tehnološki park 24, 1000 Ljubljana, Republika Slovenija (u nastavku teksta: GenePlanet), a Osiguratelj niti s njime povezane pravne osobe nisu, niti će biti u doticaju sa uzorkom sline i rezultatima testiranja. Osiguratelj ne preuzima odgovornost za kvalitetu i ispravnost uzorkovanja i ispitivanja. Osiguranik razumije i prihvaća da je sva odgovornost za uzorkovanje i ispitivanje na tvrtki GenePlanet.

(3) Usluga Moj DNK screening osiguraniku omogućava DNK analizu sline a u svrhu probira kojim se utvrđuje rizik oboljenja od sljedećih nasljednih oblika karcinoma za žene i muškarce: dojka, želudac, bubrezi, višestruka endokrina neoplazija, štitnjača, paratireoidna žlijezda, neurofibromatoza, feokromocitom, obiteljska paraganglioma, retinoblastom, melanom, kondrosarkom, debelo crijevo, gušterača.

Za žene dodatno: jajnici i endometrij. Za muškarce dodatno: prostata.

(4) U slučaju potrebe za korištenjem usluge Moj DNK screening, potrebno je da osiguranik Osiguratelju izvrši prijavu nastupa oboljenja kod jednog od bioloških roditelja. Osiguratelj će u tom slučaju, osobne podatke osiguranika (broj police, početak i kraj osiguranja, plaćenost premije, ime i prezime, adresu, broj telefona/mobitela i e-mail adresu) dostaviti partneru GenePlanet.

GenePlanet se obvezuje e-mailom kontaktirati osiguranika u roku 5 (pet) radnih dana od dana zaprimljene prijave kako bi informirao i savjetovao osiguranika o nasljednim vrstama karcinoma koje su u pokriću police osiguranja i uputio ga na slanje relevantne medicinske dokumentacije (povijest bolesti, liječnički nalazi i mišljenja) iz koje je vidljivo oboljenje jednog od roditelja osiguranika od neke od nasljednih vrsta karcinoma koje su obuhvaćene ovim uvjetima osiguranja. Ukoliko osiguranik ne dostavi potrebnu medicinsku dokumentaciju u GenePlanet isti neće biti u obvezi izvršiti traženu uslugu.

(5) U roku 2 (dva) tjedna od dana potvrde nastupa osiguranog slučaja GenePlanet se obvezuje dostaviti osiguraniku pribor za uzimanje uzorka sline (DNA KIT) i upute za daljnje postupanje s uzorkom na osiguranikovu kućnu adresu.

(6) Za uzorke koji su ispravno dani rok za primitak pisanih rezultata na hrvatskom jeziku je 6 (šest) tjedana računajući od dana primitka ispravnog uzorka. Ukoliko uzorak nije ispravno dan bit će potrebno ponoviti davanje uzorka sve dok isti ne bude zadovoljavajući.

Ako u rezultatu analize nema prisutnih visokorizičnih mutacija, osiguranik će svoje rezultate dobiti izravno putem pisanog izvješća na prijavljenu e-mail adresu uz preporuku za praćenje standardnih procedura i programa za rano otkrivanje raka.

U slučajevima visokorizičnih mutacija osiguranik će dobiti svoje rezultate s odgovarajućim liječničkim savjetima i smjernicama u konzultaciji s medicinskim stručnjakom te uz pisano izvješće o izvršenoj analizi na prijavljenu e-mail adresu.

(7) Ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik sklapanjem ugovora o osiguranju daje Osiguratelju suglasnost da tvrtki GenePlanet u svrhu ispunjenja prava iz ugovora o osiguranju dostavi njegov broj police osiguranja, početak i kraj osiguranja, plaćenost premije, ime i prezime, adresu, broj telefona/mobitela i e-mail adresu. Navedene podatke GenePlanet će koristiti samo i isključivo za potrebe pružanja usluge Moj DNK screening.

(8) Osiguranik je s druge strane putem odredbi ovih Uvjeta upoznat s okolnostima da je za ostvarenje ove usluge potrebno dostaviti medicinsku dokumentaciju jednog od roditelja odnosno preuzima odgovornost za dostavu njihovih osobnih podataka u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Članak 15.

Ovi Posebni Uvjeti primjenjuju se na ugovore o osiguranju sklopljene od 05. studenoga 2018. godine.