



## **Kaj je storitev klepet oz. videoklic z zdravnikom Dr. Posvet, ki vam jo omogoča Vzajemna?**

Asistenčna storitev Dr. Posvet je varen in zaseben kanal za posvet z zdravnikom. Storitve se lahko uporabljajo s pametnim telefonom ali z računalnikom. Vsa komunikacija z zdravnikom poteka v pisni obliki oz. v obliki videoklica, prek aplikacije za klepet, ki jo izberete ob aktivaciji (WhatsApp, Viber, Facebook Messenger, Telegram) na telefonu ali računalniku.

## **Kdaj mi storitev pripada in pod kakšnimi pogoji?**

Storitev pripada vam, zavarovancu, v kolikor sklenete zavarovanje katerega del je storitev klepet z zdravnikom Dr. Posvet (Zdravstvena polica - vključena tudi posebna ponudba Zdravstvene police, Kolektivna zdravstvena polica, Zavarovanje E-Zdravnik, Zavarovanje zdravil (individualno in kolektivno), Zavarovanje COVID) ter zavarovalcu v primeru sklenitve celoletnega zavarovanja za tujino Multitrip. Za dostop in uporabo storitve morate ob sklenitvi podati svoj kontaktni podatek (številko mobilnega telefona in/ali elektronski naslov).

Storitev vam pripada v celotnem obdobju veljavnosti sklenjenega zavarovanja.

## **Kako storitev aktiviram?**

Na vaš kontaktni podatek, ki ste ga podali ob sklenitvi zavarovanja (številko mobilnega telefona in/ali elektronski naslov), vam bo naš pogodbeni partner poslal aktivacijsko povezavo. Ko boste aktivacijsko povezavo potrdili in se strinjali s pogoji storitve Dr. Posvet, bo storitev uspešno aktivirana in jo boste lahko uporabljali.

## **Kdaj in kje lahko storitev uporabljam?**

Ko storitev uspešno aktivirate, jo lahko uporabljate kjerkoli in kadarkoli, vse dni v letu, 24 ur na dan.

## **Kako hitro lahko dobim odgovor?**

Odgovor prejmete v najhitrejšem možnem času, odvisno od kompleksnosti vprašanja.

## **Kdo odgovarja na moja vprašanja?**

Na vaša vprašanja vam bo odgovoril eden od doktorjev medicine iz mreže našega pogodbenega izvajalca.

## **Ali lahko Vzajemna vidi moja vprašanja?**

Ne, Vzajemna vaših vprašanj ne vidi. Vprašanja in odgovori so zaupne narave med vami in zdravnikom našega pogodbenega izvajalca.

## **Kakšna vprašanja lahko zastavim?**

Storitev je namenjena podajanju splošnih zdravstvenih informacij in ne nadomešča zdravstvene diagnoze oziroma zdravljenja ter ni namenjena reševanju nujnih zdravstvenih primerov in nujnih zdravstvenih stanj, ki ogrožajo življenje.

## **Kako lahko storitev odpovem, če je ne želim več imeti?**

Sami se odločite ali boste storitev uporabljali ali ne. V primeru, da ne želite postavljati vprašanj, vam jih seveda ni treba. Če pa želite storitev ukiniti, se odjavite v aplikaciji za klepet (pošljete sporočilo z besedo »ODJAVA«).

## **Ali lahko storitev odpove Vzajemna?**

Vzajemna lahko odpove storitev, v kolikor bi pogodbeni partner bistveno spremenil pogoje sodelovanja ali odpovedal sodelovanje.

