

Podmínky Asistenčních služeb Lifestyle k platebním kartám Komerční banky, a.s. (PASL-KB ze dne 1. 7. 2021)

Kontaktní tel. č.: 272 101 033

Kontaktní email: info@axa-assistance.cz

I. Výklad pojmů

Asistenční podmínky znamenají tyto Podmínky Asistenčních služeb Lifestyle k platebním kartám vydaným Komerční bankou, a.s., (PASL-KB ze dne 1. 7. 2021).

Asistenční společnost je právnická osoba, která poskytuje Asistenční služby – AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., IČO: 25695215. Adresa sídla Asistenční společnosti: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Klient může kontaktovat asistenční společnost prostřednictvím e-mailu: info@axa-assistance.cz nebo na telefonním čísle +420 272 101 033.

Asistenční služby jsou Asistenční služby Lifestyle poskytované v rozsahu a za podmínek stanovených těmito Asistenčními podmínkami. Za kvalitu poskytované Asistenční služby v rozsahu těchto Podmínek odpovídá Asistenční společnost.

Asistenční událost je nahodilá událost, se kterou je spojena povinnost Asistenční společnosti poskytnout klientovi Asistenční služby v souladu s ustanoveními těchto Asistenčních podmínek.

Klient je držitel platební karty vydané Komerční bankou, a.s., která má v souladu s těmito Asistenčními podmínkami nárok na poskytnutí Asistenčních služeb. Nárok na poskytnutí Asistenční služby je ověřován u Banky.

II. Asistenční služby Lifestyle

Podmínky poskytování Asistenčních služeb Lifestyle

- Asistenční služby Lifestyle jsou oprávněně osobě poskytovány ve všech státech světa formou organizačního zajištění služeb na základě požadavku Klienta. Asistenční služby Lifestyle jsou poskytovány 24 hodin denně, po celý kalendářní rok.
- Veškeré náklady spojené s poskytnutím Asistenčních služeb dodavatelem hradí v plné výši Klient. Finální cena za Asistenční 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 odkaz s konkrétními platebními údaji 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.
- 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.
- Asistenční společnost zajistí Klientovi služby dostupné v dané zemi. Dostupnost služeb se může lišit v závislosti na konkrétním požadavku Klienta. Asistenční služba 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.
- 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 nebo na území státu, ve kterém jsou služby poskytovány, nebo v rozporu s dobrými mravy.
- Asistenční společnost nenesie odpovědnost za škody vzniklé v důsledku neúplných nebo nepravdivých informací předaných Asistenční společnosti Klientem.

Postup při vyžádání Asistenční služby

Pro vyžádání Asistenční služby kontaktuje Klient operátora AXA ASSISTANCE telefonicky 24x7, 365 dní v roce na tel. číslo **272 101 033** nebo zasláním emailu na adresu info@axa-assistance.cz

Klient sdělí operátorovi následující informace:

- jméno a příjmení
- rodné číslo případně datum narození
- případně také typ karty

Operátor ověří na základě takto poskytnutých informací nárok na Asistenční služby u Banky a navrhne optimální způsob poskytnutí Asistenční služby.

Rozsah poskytovaných Asistenčních služeb Lifestyle

Časovou náročnost zpracování jednotlivých požadavků Klienta určuje operátor Asistenční služby. Na přesném termínu zpracování se operátor Asistenční služby vždy domlouvá s Klientem v průběhu asistenčního hovoru, a to na základě oboustranného souhlasu.

Asistenčními službami Lifestyle je míněno především:

1. Poskytování kulturních informací, rezervace běžně dostupných vstupenek

V případě zájmu Klienta poskytne Asistenční společnost 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 požadovaný počet vstupenek do divadla, kina, na koncert, operu, balet, sportovní utkání apod.

2. Rezervace přepravních služeb

V případě zájmu Klienta Asistenční společnost vyhledá vhodné dopravní spojení a rezervuje požadovaný počet jízdenek pro přepravní prostředky místních i mezinárodních spojů (autobus, vlak, letecká přeprava, trajekty), zajistí taxi či pronájem osobního vozidla.

3. Rezervace služeb stravovacích a ubytovacích zařízení

V případě zájmu Klienta rezervuje Asistenční společnost 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.

4. Donáškové služby

V případě zájmu Klienta zajistí Asistenční společnost doručení rezervovaných vstupenek, letenek, jízdenek, poukázek, zapomenutých osobních dokladů či kreditních karet, mobilních telefonů, 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.

5. Business service

V rámci obchodních aktivit Klienta zajistí Asistenční společnost v případě zájmu Klienta veškeré potřebné náležitosti, jako jsou zajištění sekretariátu, tlumočnicků, překladatelů, průvodcovských a konferenčních služeb, pronájem prostoru pro jednání, obstarání kancelářských potřeb jako jsou telefon, fax, počítač či projektor apod. nebo předání potřebných zpráv obchodnímu partnerovi.

6. Technické služby

V případě zájmu Klienta 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. Asistenční společnost dále v případě krádeže či ztráty hotovosti, cestovních šeků nebo kreditních či platebních karet zajistí doručení hotovosti na vybrané místo. Náklady spojené s doručením hotovosti a odpovídající částka zaslaná Klientem musí být před vyřízením požadavku připsány na účet Asistenční společnosti.

7. Zdravotnické služby

V případě zájmu Klienta Asistenční společnost vyhledá vhodné zdravotnické zařízení a předá Klientovi kontakt na požadovaného lékaře, ošetřovatele, pečovatele, terapeuta nebo jiného specialistu, případně u vyhledaného poskytovatele služby zajistí objednání.

8. Ostatní služby

V případě zájmu Klienta 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. Asistenční společnost 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.

9. Zpracování osobních údajů z pozice správce

Asistenční společnost v pozici správce osobních údajů prohlašuje, že veškeré osobní údaje sdělené Klientem využije výhradně pro zajištění vyžádaných Asistenčních služeb a bude s nimi pracovat v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a plnit veškeré povinnosti uložené tímto právním předpisem správcí osobních údajů. Podrobnosti o zpracování osobních údajů naleznete na www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju/

Tyto PASL-KB mohou být měněny dohodou mezi Asistenční společností a Bankou, o změně PASL-KB informuje Banka Klienta způsobem komunikace s Klientem sjednaným.

Tyto PASL-KB jsou platné a účinné od 1. července 2021.

