

Podmínky Asistenční služby Domácnost pro držitele platebních karet KB

VOLEJTE 266 799 787

V případě Nouzové situace ve smyslu těchto Podmínek, kontaktujte neprodleně asistenční centrálu Poskytovatele na čísle **266 799 787**, která je Vám k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce.

K identifikace prosím uveďte:
Jméno a příjmení
Rodné číslo případně datum narození
Adresu asistované domácnosti

1. Článek Úvodní ustanovení

- 1.1 Podmínky Asistenční služby Domácnost (dále jen „Podmínky“ či „PDA“) jsou závaznými pravidly pro poskytování a využívání Asistenčních služeb. Poskytovatel může zaručit včasné a kvalitní poskytování svých služeb pouze tehdy, jsou-li Podmínky dodržovány.
- 1.2 Asistenční služby poskytuje Poskytovatel přímo nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů. Za kvalitu poskytované Asistenční služby v rozsahu stanoveném těmito Podmínkami odpovídá Poskytovatel.

2. Článek Přehled Asistenčních služeb a limity Asistenčních plnění

Asistenční služba	Limit Asistenčního plnění
Elektrikář	10.000 Kč včetně DPH
Instalatér	10.000 Kč včetně DPH
Topenář	10.000 Kč včetně DPH
Plynař	10.000 Kč včetně DPH
Sklenář	10.000 Kč včetně DPH
Zámečnick	5.000 Kč včetně DPH
Deratizace	5.000 Kč včetně DPH
Odstraňování vosích a sršních hnízd	5.000 Kč včetně DPH
Úklid po havárii v domácnosti	Organizace
Pozáruční oprava domácího spotřebiče	5.000 Kč včetně DPH
„Hodinový manžel“	Organizace
Jednorázový úklid domácnosti	Organizace
IT asistence – vzdálený přístup	60 minut
Lékař na telefonu	30 minut
Nárok na čerpání služeb: Asistenční služby lze využít pro jednu Asistenční událost v jednom Asistenčním období. V rámci jedné Asistenční události lze využít jednu Asistenční službu uvedenou v tabulce výše.	

Přehled Asistenčních služeb – výklad pojmů

Elektrikář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ Nouzové situace vzniklé z důvodu poruchy elektroinstalace, včetně jističů a pojistné skříně nacházejících se v Bytě či Rodinném domě, na které byla sjednaná Asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce elektrikáře a použitý materiál, a to maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby. Finanční limit se nevztahuje na elektrické spotřebiče a zařízení a na jejich zapojení a zprovoznění.

Instalatér

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ Nouzové situace vzniklé z důvodu úniku vody, a to ze všech možných vodovodních rozvodů a baterií nacházejících se v Bytě či Rodinném domě, na které byla sjednaná Asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práci instalatéra a použitý drobný materiál nezbytný k odstranění Nouzové situace, a to maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby. Finanční limit se nevztahuje na úhradu protékajících či kapajících vodovodních baterií, toaletních nádob apod., dále se nevztahuje na poškození zahradních hadic, rozstřikovačů na kropení zahrady, závlahových systémů atd.

Topenář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ Nouzové situace vzniklé z důvodu poruchy či havárie topení nacházejícího se v Bytě či Rodinném domě, na které byla sjednaná Asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce topenáře a použitý materiál, a to maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby. Finanční limit se nevztahuje na montáže a renovace topení.

Sklenář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ Nouzové situace vzniklé z důvodu rozbití oken nacházejících se v Bytě či Rodinném domě, na které byla sjednaná Asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práci sklenáře a použitý drobný materiál nezbytný k odstranění Nouzové situace, a to maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby.

Plynař

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ Nouzové situace vzniklé z důvodu poruchy či havárie plynových rozvodů nacházejících se v Bytě či Rodinném domě, na které byla sjednaná Asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce plynaře a použitý materiál, a to maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby. Finanční limit se nevztahuje na montáže a renovace plynových rozvodů.

Zámečnick

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ Nouzové situace vzniklé z důvodu poruchy či zamčení zámku vstupních dveří nacházejících se v Bytě či Rodinném domě, na které byla sjednaná Asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce zámečnicka a použitý materiál, a to maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby. Finanční limit se nevztahuje na stavebního, uměleckého a strojního zámečnicka.

Deratizace

Likvidace hlodavců v Bytě nebo Rodinném domě s výjimkou Nebytových prostorů a úhrada účelně vynaložených nákladů na deratizaci do výše stanoveného limitu Asistenčního plnění. Asistenční plnění do výše limitu zahrnuje úhradu prvního výjezdu, následný výjezd si hradí Oprávněná osoba. V případě požadavku na následný výjezd deratizéra v dalším roce je Oprávněná osoba povinna doložit, že v prostorách Bytu nebo Rodinného domu zajistila řádná preventivní opatření proti výskytu hlodavců.

Desinsekc

V případě závažné hrozby způsobené včelami, vosami či sršni vyvolávající potřebu odchytu, popř. likvidace včelího roje nebo likvidace vosího či sršního hnízda, zajistí Poskytovatel zprostředkování a úhradu účelně vynaložených nákladů na odchyt, resp. likvidaci, do výše stanoveného limitu Asistenčního plnění. Činnost osoby provádějící odchyt, resp. likvidaci včelího roje nebo vosího či sršního hnízda se pro účely těchto Podmínek pro poskytování Asistence považuje rovněž za řemeslnou práci.

Úklid po havárii v domácnosti

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ Nouzové situace vzniklé z důvodu havárie nacházející se v Bytě či Rodinném domě, na které byla sjednaná Asistence. Poskytovatel pouze zorganizuje příjezd a odjezd úklidové společnosti. Náklady vzniklé v souvislosti s Asistenční službou hradí Oprávněná osoba.

Pozáruční oprava domácího spotřebiče

Opravou domácího spotřebiče se rozumí oprava nefunkčního spotřebiče po záruční lhůtě. Služba se vztahuje na tyto typy spotřebičů: pračka, sušička, myčka, lednice, mrazák, trouba, digestoř, indukční deska, sklokeramická deska, plynový sporák. Oprávněná osoba má nárok na využití této služby pro spotřebič, který splňuje níže uvedené podmínky:

- Porucha, která na spotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
- Spotřebič byl zakoupen v České republice;
- Spotřebič je umístěn v Místě asistence;
- Spotřebič není starší více než 5 let od data jeho zakoupení;
- Na spotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem nebo prodejcem;
- Spotřebič byl zaplacen platební kartou KB, k níž je tato Asistenční služba poskytována, a Oprávněná osoba je schopna doložit doklad o jeho koupi;
- Opravu spotřebiče v případě jeho poruchy Poskytovatel uhradí maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby.

Hodinový manžel

Asistenční službou Hodinový manžel se rozumí služba pro domácnost, která nabízí všestranně zručné řemeslníky, kteří ovládají základní práce týkající se fungování domácnosti, jako jsou jednoduché údržbářské činnosti v domácnosti, drobné montážní činnosti, drobné stěhovací činnosti, zapojení a zprovoznění elektrických spotřebičů, včetně svídel, bez nutnosti zásahu do elektrické rozvodné sítě, malování pokojů. Poskytovatel pouze zorganizuje řemeslníka pro práce v Bytě nebo Rodinném domě. Náklady vzniklé v souvislosti s Asistenční službou hradí Oprávněná osoba.

Jednorázový úklid domácnosti

Asistenční služby jsou poskytnuty v Bytě či Rodinném domě, na které byla sjednaná Asistence v případě potřeby Oprávněné osoby. Poskytovatel pouze zorganizuje příjezd a odjezd úklidové společnosti. Náklady vzniklé v souvislosti s Asistenční službou hradí Oprávněná osoba.

IT asistence

IT asistencí se rozumí řešení úplně nebo částečné nefunkčnosti hardware nebo software stolního počítače, notebooku, tabletu nebo routeru, který Oprávněná osoba vlastní nebo pro svou potřebu oprávněně užívá, s výjimkou zařízení sloužícího k plnění pracovních úkolů nebo výkonu jiné výdělečné činnosti (dále jen „Počítač“) bránící jeho využití.

V případě Nouzové situace Poskytovatel zorganizuje IT konzultaci, v rámci které Oprávněná osoba může využít:

- telefonickou konzultaci s IT technikem, nebo
- opravu nebo úpravu software Počítače prováděné IT technikem cestou vzdáleného připojení realizovaného prostřednictvím internetové sítě bez osobní přítomnosti technika.

V případě zjištění IT technika, že nefunkčnost Počítače není řešitelná prostřednictvím vzdáleného přístupu, bude poskytnuta informace o místně dostupných odborných servisech. Z IT asistence nevzniká právo na nákup nového počítače, softwaru, úhradu nákladů na opravu Počítače a softwaru.

Služby IT asistence Poskytovatel uhradí maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby.

Lékař na telefonu

Asistenční služby zahrnují konzultaci zdravotního stavu Oprávněné osoby s lékařem (postup při zdravotních potížích, vysvětlení příznaků a příčin onemocnění, doporučení dalšího postupu). Poskytovatel zorganizuje lékaře na telefonu, který provede konzultaci, a to do výše

limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby. Lékař na telefonu nenahrazuje lékaře v ordinaci, jedná se pouze o konzultaci. V případě akutních nebo život ohrožujících stavů je nutné kontaktovat přímo zdravotnickou záchranou službu na čísle 155.

3. Článek Výklad pojmů

Pro účely těchto PDA se pod dále uvedenými pojmy rozumí:

Asistenční služba Domácnost

Doplňková služba, která je nedílnou součástí výhod spojených s používáním platební karty ve smyslu příslušných podmínek platebních karet KB, také jen „Asistence“.

Asistenční služba

Každá jednotlivá služba poskytovaná v rámci Asistenční služby Domácnost.

Asistenční období

12 po sobě jdoucích měsíců počínaje dnem vydání platební karty KB. Po uplynutí 12 po sobě jdoucích měsíců se toto období obnovuje, pokud je platební karta KB stále platná. Asistenční období končí k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci, v němž vyprší doba platnosti platební karty KB a nedojde k její obnově, příp. k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci, ve kterém dojde k zániku práva držitele používat platební kartu KB ve smyslu příslušných podmínek platebních karet KB.

Asistenční plnění

Peněžní či naturální plnění poskytnuté Oprávněné osobě Poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí Asistenčních služeb Oprávněné osobě.

Asistenční událost

Nahodilá skutečnost související s nutností poskytnout Asistenční služby Oprávněné osobě k Bytu či Rodinnému domu se sjednanou Asistenční službou blíže specifikovaná v těchto Podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti Poskytovatele poskytnout Asistenční plnění.

Asistenční zásah

Zprostředkování provedení řemeslných nebo jiných prací nezbytných k odstranění Nouzové situace a zamezení vzniku další škody a úhrada nákladů spojených s provedením těchto prací na základě jedné Nouzové situace nebo více Nouzových situací, které spolu přímo souvisejí.

Banka

Rozumí se Komerční banka, a.s., také „KB“.

Byt

Místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny a užívány k účelu bydlení.

Bytový dům

Dům, ve kterém více než polovina podlahové plochy odpovídá požadavkům na trvalé bydlení a je k tomuto účelu určena. Zároveň musí mít 4 nebo více bytových jednotek.

Domovská země

Pro Byty a Rodinné domy je Domovskou zemí pouze Česká republika.

Místo asistence

Byt nebo Rodinný dům, ke kterému je sjednána Asistenční služba Domácnost a který je v systémech KB evidován jako kontaktní adresa pro komunikaci Banky s Oprávněnou osobou, dále též jako „asistovaný Rodinný dům“, „asistovaný Byt“.

Nebytový prostor

Místnost nebo soubor místností, které jsou částí Rodinného domu nebo Bytu a jsou určeny a užívány k jiným účelům než k bydlení; Vedlejší prostory náležející k Bytu, Rodinnému domu nebo k jinému Nebytovému prostoru.

Nouzová situace

a) náhlá a nepředvídatelná havárie, porucha nebo obdobná událost, která vyvolává nebezpečí vzniku škody nebo zvětšení rozsahu následků škody na majetku či jiné hrozící závažné újmy nebo významným způsobem omezuje užívání asistovaného Rodinného domu nebo asistovaného Bytu;

b) zabouchnutí nebo mechanické zablokování vstupních dveří asistovaného Rodinného domu nebo asistovaného Bytu, nebo situace, kdy se Místo asistence stane nepřístupné z důvodu ztráty nebo odcizení klíčů. Asistenční zásah představuje v tomto případě účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do Místa asistence a jejich uvedení do stavu umožňujícího běžné užívání.

Oprávněná osoba

Držitel platební karty KB (dále také jen „Držitel karty“) a všichni rodinní příslušníci žijící s držitelem platební karty KB ve společné domácnosti.

Poskytovatel

Poskytovatel asistenčních služeb, společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., se sídlem: Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00, IČO: 27181898.

Rodinný dům

Budova s nejvýše dvěma samostatnými bytovými jednotkami, která svým stavebním uspořádáním odpovídá požadavkům na rodinné bydlení a v níž je více než polovina podlahové plochy všech místností určena k bydlení.

4. Článek Podmínky poskytování Asistenčních služeb

- 4.1 Asistenční služby jsou poskytovány Oprávněným osobám, pokud došlo k Nouzové situaci v Místě asistence (viz definice pojmů v článku 3 těchto PDA).
- 4.2 Asistenční služba je Oprávněné osobě k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce.

- 4.3 Asistenční služby jsou poskytovány na území Domovské země.
- 4.4 Rozsah Asistenčních služeb je uveden v těchto Podmínkách v článku 2.
- 4.5 Asistenční služby jsou Poskytovatelem poskytovány Oprávněným osobám za podmínky dodržení těchto Podmínek.
- 4.6 Asistenční služby jsou poskytovány, pokud jsou vyžádány telefonicky na asistenčním centru Poskytovatele na čísle 266 799 787.
- 4.7 Asistenční služby jsou Oprávněným osobám poskytovány na základě ověření jejich nároku na poskytnutí Asistenčních služeb u Banky.

5. Článek Omezení pro poskytování Asistenčních služeb

- 5.1 Náklady vynaložené Oprávněnou osobou v souvislosti s poskytnutými Asistenčními službami Poskytovatel nehradí, pokud k tomu nedal předem souhlas. Náklady vynaložené Oprávněnou osobou v souvislosti s Asistenčními službami bez předchozího souhlasu Poskytovatele je možné zpětně proplatit, a to do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby uvedeného v těchto Podmínkách, jestliže Oprávněná osoba prokáže, že se nemohla z objektivních důvodů spojit s asistenční centrálou Poskytovatele.
- 5.2 Asistenční služby nejsou poskytnuty v případě Nouzové situace vzniklé následkem:
 - a) válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace;
 - b) zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
 - c) exploze;
 - d) působení jaderné energie;
 - e) živelních událostí;
 - f) úmyslného jednání Oprávněné osoby, osoby jí blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich;
 - g) požití alkoholu nebo aplikace jiných omamných nebo psychotropních látek Oprávněnou osobou nebo osobou jí blízkou;
 - h) neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného Oprávněnou nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem Oprávněné osoby;
 - i) škod vzniklých v souvislosti s prováděním svépomocných oprav či úprav;
 - j) výtržnosti, kterou Oprávněná osoba vyvolala, nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou spáchala a pro kterou byla uznána vinou;
 - k) hrubé nedbalosti nebo vandalismu Oprávněné osoby, osoby jí blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich;
 - l) trestného činu oprávněné Osoby nebo osoby jí blízké nebo jiné osoby z podnětu některého z nich;
 - m) nesprávného zacházení s vybavením nebo zanedbáním předepsaných servisních prohlídek zařízení v Místě asistence
- 5.3 Asistenční služby dále nejsou poskytnuty v případě Nouzové situace vzniklé ve společných prostorech Bytového domu.
- 5.4 Bude-li vyžadováno poskytnutí Asistenčních služeb v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na jejich poskytnutí, a byla-li taková Asistenční služba poskytnuta či byly-li již zahájeny kroky k jejímu poskytnutí je osoba, která si jejich poskytnutí vyžádala, povinna uhradit náklady s tím spojené.
- 5.5 Asistenční služba IT asistence není poskytnuta pro konzultaci spočívající v prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněného přístupu do Počítače.
- 5.6 Asistenční služby nejsou Poskytovatelem zprostředkovávány a Asistenční plnění není poskytováno na opravárenské, údržbářské, rekonstrukční a obdobné práce, které nejsou nezbytné k odstranění Nouzové situace a dále na odstranění Nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě či v rekonstrukci.
- 5.7 Poskytovatel neodpovídá za zpoždění anebo neposkytnutí Asistenčních služeb v důsledku události vyšší moci, s tím že událostí vyšší moci se rozumí jakákoli událost nebo čin vyšší moci, který je mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele a který brání zcela nebo částečně poskytování Asistenčních služeb.
- 5.8 Asistenční plnění se nevztahuje na náklady ze škod, které vznikly následkem požití alkoholu nebo návykových látek.

6. Článek Povinnosti Oprávněné osoby

- 6.1 V případě Asistenční události je Oprávněná osoba povinna neprodleně informovat Poskytovatele.
- 6.2 Při kontaktování Poskytovatele je Oprávněná osoba povinna sdělit následující informace: jméno a příjmení, rodné číslo případně datum narození, kontaktní telefonní číslo, druh Asistenční události, adresu místa, na které je Asistenční služba požadována a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení Asistenční události.
- 6.3 Při poskytování Asistenčních služeb spojených s Asistenční událostí je Oprávněná osoba povinna poskytnout Poskytovateli součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování Asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou tyto Asistenční služby poskytnuty.
- 6.4 Oprávněná osoba je povinna učinit veškerá možná opatření k odvrácení Asistenční události.
- 6.5 Oprávněná osoba je povinna bez zbytečného odkladu Poskytovateli oznámit, že nastala Asistenční událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu.
- 6.6 Oprávněná osoba v případě Asistenční události předloží Poskytovateli doklady či dokumenty, kterými Asistenční událost doloží. Za doklady či dokumenty k doložení Asistenční události se nepovažují doklady či dokumenty vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem, nebo jinou osobou blízkou Oprávněné osoby. Totéž platí o dokladech či dokumentech, které si Oprávněná osoba vystaví sama.

7. Článek Postup v případě potřeby využití Asistenční služby Domácnost

- 7.1 Držitel karty, kontaktuje telefonicky asistenční centrum Poskytovatele, které je k dispozici 24 hodin denně 365 dní v roce na telefonním čísle **266 799 787**.

- 7.2 Sdělí koordinátorovi asistenčního centra Poskytovatele následující informace:
- jméno a příjmení Držitele karty
 - rodné číslo případně datum narození Držitele karty
 - kontaktní telefonní číslo, na které může Poskytovatel Držitele karty zpětně kontaktovat
 - adresu Místa asistence (asistovaný Byt nebo asistovaný Rodinný dům), na které je Asistence vyžadována
 - popis situace a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení Asistenční události
 - případně typ platební karty podle individuální potřeby
- 7.3 Koordinátor asistenčního centra Poskytovatele ověří na základě poskytnutých informací nárok na Asistenční služby u Banky a navrhne optimální způsob poskytnutí Asistenční služby.
- 7.4 Oprávněná osoba není oprávněna uplatňovat nároky na Asistenční služby, pokud nedodrží postup stanovený v čl. 7.
- 7.5 V případě poskytnutí Asistenční služby Lékař na telefonu bude Poskytovatel požadovat od Oprávněné osoby výslovný souhlas se zpracováním údajů o zdravotním stavu Oprávněné osoby, včetně genetických údajů. Tento souhlas je dobrovolný, avšak je podmínkou čerpání asistenční služby Lékař na telefonu. Další podmínky uděleného souhlasu a informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.globalassistance.cz/gdpr.

8. Článek

Předmět a rozsah Asistenčních služeb

- 8.1 Předmětem Asistence je poskytování Asistenčních služeb dle těchto Podmínek v rozsahu uvedeném v článku 2.
- 8.2 Asistence se vztahuje na Asistenční události, které vzniknou za doby trvání Asistenčního období.
- 8.3 Limit Asistenčního plnění uvedený pro příslušné Asistenční služby představuje nejvyšší možnou částku, kterou Poskytovatel poskytne na jednu Asistenční událost v jednom Asistenčním období, není-li dále uvedeno jinak.
- 8.4 Limity Asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
- 8.5 Nárok na poskytování Asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění Asistenčních služeb prostřednictvím Poskytovatele.
- 8.6 Asistenční plnění je poskytováno v naturální podobě formou služby poskytnuté Oprávněné osobě. Ve výjimečných případech poskytne Poskytovatel Asistenční plnění v penězích v tuzemské měně, a to výlučně v případě, kdy Oprávněná osoba uhradila poskytnutou službu jejímu dodavateli sama po předchozím odsouhlasení Poskytovatelem nebo dle podmínek uvedených v bodě 5.1.
- 8.7 V rámci Asistence nelze využít Asistenční plnění k čerpání služeb od jiné asistenční společnosti. Asistence zahrnuje pouze Asistenční služby organizované Poskytovatelem, s výjimkou náhrady nákladů vynaložených Oprávněnou osobou za podmínek uvedených v bodě 5.1.
- 8.8 Oprávněná osoba má nárok čerpat Asistenční služby v průběhu platnosti karty, a to jednu službu jedenkrát v jednom Asistenčním období.

9. Článek

Postup při vyúčtování Asistenční služby

- 9.1 V případě, že z objektivních důvodů nelze prokázat oprávněnost nároku na čerpání Asistence, uhradí Oprávněná osoba poskytnuté služby v plné výši, a to po předchozí vzájemné dohodě Oprávněné osoby a zástupce Poskytovatele.
- 9.2 Následně zašle Oprávněná osoba dle pokynů asistenčního centra Poskytovatele na adresu kontrolni@globalassistance.cz písemný požadavek na proplacení jí hrazených nákladů k poskytnuté Asistenční službě doložený kopií dokladu o jejich zaplacení. V případě dodatečného prokázání nároku budou Oprávněné osobě uhrazeny vynaložené náklady do výše stanovených limitů Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby.
- 9.3 Není-li možné Asistenční zásah realizovat, bude poskytnuta peněžitá náhrada ve výši prokazatelně vynaložených účelných nákladů na provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění Nouzové situace, maximálně však do limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby. Náhrada nákladů podle tohoto odstavce bude poskytnuta pouze za předpokladu udělení souhlasu Poskytovatele před objednáním a započítáním řemeslných prací.
- 9.4 Bude-li vyžadováno poskytnutí Asistenčních služeb v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na jejich poskytnutí, a budou-li takové Asistenční služby poskytnuty či byly-li zahájeny kroky k jejímu poskytnutí, je osoba, která si jejich poskytnutí vyžádala, povinna uhradit náklady s tím spojené.

10. Článek

Všeobecná ustanovení

- 10.1 Asistenční služby jsou vždy poskytovány v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony.
- 10.2 Jakékoli zamlčení, nepravdivé oznámení, podvod v oznámení Asistenční události ze strany Oprávněné osoby o okolnostech, nebo následcích Asistenční události, mohou pro Oprávněnou osobu znamenat ztrátu práva využít Asistenční služby, včetně práva na Asistenční plnění stanovené pro příslušnou Asistenční službu. O ztrátě práv ve smyslu věty první tohoto bodu Poskytovatel Oprávněnou osobu informuje bez zbytečného odkladu.
- 10.3 V případě reklamaci kontaktujte asistenční centrálu Poskytovatele na čísle 266 799 787.
- 10.4 V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Oprávněnou osobou – spotřebitelem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Oprávněná osoba – spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu online je rovněž možné využít platformu zřízenou Evropskou komisí na adrese ec.europa.eu
- 10.5 Tyto PDA mohou být měněny dohodou mezi Poskytovatelem a Bankou, o změně PDA informuje Banka Držitele karty způsobem komunikace s Držitelem karty sjednaným.
- 10.6 Tyto PDA jsou účinné od 1. 1. 2021.

11. Článek Zpracování osobních údajů z pozice správce

Dovolujeme si Vás stručně informovat o zpracování Vašich osobních údajů Poskytovatelem v souvislosti s využitím asistenčních služeb. Další podrobnosti naleznete na www.globalassistance.cz/gdpr nebo Vám je rádi zodpovíme na adrese dpo@globalassistance.cz.

Kdo je správcem vašich údajů?

Poskytovatel a Banka zpracovávají v režimu společného správcovství Vaše osobní údaje nutné k ověření nároku na Asistenční služby. Poskytovatel, GLOBAL ASSISTANCE a.s., IČO: 27181898 sídlem Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00, zpracovává Vaše osobní údaje pro účely využití Asistenční služby v pozici správce osobních údajů.

Proč Vaše osobní údaje zpracováváme?

Vaše osobní údaje zpracováváme na různých právních základech a k různým účelům, zejména pak:

1. na právním základě plnění smlouvy za účelem poskytnutí asistenčních služeb, ke kterým jsme se vůči Vám zavázali (vyjma asistenčních služby konzultace Vašeho zdravotního stavu);
2. na právním základě Vašeho výslovného souhlasu se zpracováním Vašich údajů o zdravotním stavu a genetických údajů za účelem poskytnutí asistenčních služeb spočívajících v konzultaci Vašeho zdravotního stavu. Souhlas je dobrovolný, avšak je podmínkou pro poskytnutí této asistenční služby. Udělený souhlas můžete kdykoliv odvolat. Právo odvolat souhlas je podrobně popsán v kapitole „Jaká máte práva ve vztahu k ochraně Vašich osobních údajů“ na našich webových stránkách www.globalassistance.cz/gdpr;
3. na právním základě plnění právních povinností, zejména pak povinností vyplývajících z právních předpisů upravujících oblasti účetnictví a daní;
4. na právním základě oprávněného zájmu za účelem ochrany našich právních nároků. Proti tomuto zpracování máte právo uplatnit námitku podrobněji popsanou v kapitole „Jaká máte práva ve vztahu k ochraně Vašich osobních údajů“ na našich webových stránkách www.globalassistance.cz/gdpr;
5. na právním základě nezbytnosti pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků v případě údajů o zdravotním stavu a genetických údajů, a to za účelem ochrany našich právních nároků.

Jaké údaje o Vás zpracováváme?

Zpracováváme následující kategorie osobních údajů:

- Vaše identifikační a kontaktní údaje: jméno, příjmení, titul, rodné číslo nebo datum narození, telefon, adresa, email
- Údaje z naší vzájemné komunikace (ať už probíhá telefonicky nebo písemně)
- V případě asistenčních služeb spočívajících v konzultaci zdravotního stavu i údaje o zdravotním stavu a genetické údaje (údaje o Vašem tělesném a duševním zdraví, včetně údajů o poskytnutí zdravotních služeb vypovídajících o Vašem zdravotním stavu a genetické údaje z poskytnuté zdravotnické dokumentace)

Jak osobní údaje zpracováváme?

Data zpracováváme manuálně i automatizovaně v informačních systémech naší společnosti.

Odkud Vaše osobní údaje získáváme?

Vaše osobní údaje, případně i aktualizované identifikační a kontaktní údaje získáváme přímo od Vás při poskytování asistenčních služeb.

Komu můžeme Vaše osobní údaje poskytnout?

Vaše osobní údaje jsou primárně přístupné pracovníkům naší společnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný k plnění jejich úkolů, a je-li to potřeba k zajištění asistenčních služeb, pak také třetím osobám zajišťujícím odborné služby či provozovatelům technologií. V tomto případě máme s takovouto třetí osobou, jako zpracovatelem osobních údajů, uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů. Vaše identifikační údaje používáme pro ověřování Vašeho práva na čerpání sjednaných asistenčních služeb s Bankou.

Jak dlouho budou u nás osobní údaje uloženy?

Doba zpracování Vašich osobních údajů se odvíjí od právního základu, na kterém jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, tedy:

- V případě souhlasu pouze po dobu platnosti uděleného souhlasu, resp. do jeho odvolání;
- V případě plnění smlouvy po dobu trvání promlčecí doby (v délce maximálně 10 let od zániku smlouvy o poskytování asistenčních služeb) nároků vyplývajících nebo souvisejících s poskytnutými asistenčními službami, prodlouženou o další jeden rok s ohledem na ochranu našich právních nároků;
- v případě plnění právních povinností po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy
- V ostatních případech po dobu trvání promlčecí doby (v délce maximálně 10 let od poskytnuté asistenční služby) nároků vyplývajících nebo souvisejících s poskytnutými asistenčními službami, prodlouženou o další jeden rok s ohledem na ochranu našich právních nároků.

V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme Vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení.

Jaká máte práva?

Máte právo na přístup k osobním údajům, které o Vás zpracováváme, právo na opravu nepřesných a neúplných údajů a právo podat stížnost u Úřadu na ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz. Dále máte právo na výmaz osobních údajů, které se Vás týkají, nebo na omezení jejich zpracování, na přenositelnost svých údajů a právo vznést námitku proti zpracování údajů. Bližší informace k Vaším právům ohledně zpracování Vašich osobních údajů naleznete v kapitole „Jaká máte práva ve vztahu k ochraně Vašich osobních údajů“ na našich webových stránkách www.globalassistance.cz/gdpr.

Jak můžete kontaktovat našeho pověřence na ochranu osobních údajů a jak lze uplatnit jednotlivá práva?

Našeho pověřence pro ochranu osobních údajů můžete kontaktovat na adrese: GLOBAL ASSISTANCE a.s., Dopraváků 749/3, Pověřenec na ochranu osobních údajů, 184 00 Praha 8 nebo e-mailem na dpo@globalassistance.cz. Informace o možnostech kontaktovat pověřence můžete také prostřednictvím klientské linky asistenční služby

