

**Podmínky Asistenční služby Domácnost pro držitele kreditních karet KB
Na území České republiky
24 hodin denně / 365 dní v roce**

VOLEJTE 266 799 787

Asistenční služby jsou poskytovány, pokud jsou vyžádány telefonicky
na asistenčním centru na telefonním čísle 266 799 787.

**K identifikace prosím uveďte:
Jméno a příjmení
Rodné číslo
Adresu asistované domácnosti**

Asistenční služba Domácnost pro Držitele kreditních karet KB

Přehled asistenčních služeb

Asistenční služba	Limit Asistenčního plnění	Asistenční plnění	Rozsah služby
Elektrikář	5.000 Kč včetně DPH	1 Asistenční služba za jedno Asistenční období do limitu Asistenčního plnění	24/7 asistence, příjezd technika na místo, oprava včetně úhrady drobného spotřebního materiálu
Instalatér	5.000 Kč včetně DPH		24/7 asistence, příjezd technika na místo, oprava včetně úhrady drobného spotřebního materiálu
Oprava domácího spotřebiče	5.000 Kč včetně DPH		24/7 asistence, příjezd technika na místo, oprava včetně úhrady drobného spotřebního materiálu
IT konzultace	60 minut		24/7 asistence, konzultace a vzdálený přístup

Asistenční služby – přehled asistenčních plnění

Elektrikář

Asistenční služby jsou poskytnuty pro případ Nouzové situace vzniklé z důvodu poruchy elektroinstalace, včetně jističů a pojistné skříňě 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, nebo venkovních prostorách spjatých s Rodinným domem, 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, rozstříkovačů na kropaní zahrady, závlahových systémů atd.

IT konzultace

IT konzultací se rozumí řešení úplné 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:

- a) telefonickou konzultaci s IT technikem, nebo
- b) 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 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.

Oprava spotřebiče v případě jeho poruchy

Opravou spotřebiče se rozumí oprava nefunkčního spotřebiče.

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:

- a) Porucha, která na spotřebiči vznikla, brání v jeho využívání k účelu, ke kterému byl vyroben;
- b) Spotřebič byl zakoupen v České republice;
- c) Spotřebič je umístěn v Místě asistence;
- d) Spotřebič není starší více než 5 let od data jeho zakoupení;
- e) Na spotřebič se již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem nebo prodejcem;
- f) Spotřebič byl zaplacen kreditní kartou 4U;
- g) Spotřebič, pro který je Oprávněná osoba schopna doložit doklad o jeho koupi kreditní kartou 4U.

Službu Oprava spotřebiče v případě jeho poruchy Poskytovatel uhradí maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby.

Nezbytná úhrada nákladů

V případě nepřístupnosti Místa asistence běžným vozidlem (obtížný terén, nepříznivé klimatické podmínky), v jejímž důsledku nebylo možné Asistenční zásah realizovat, bude poskytnuta peněžítá náhrada ve výši prokazatelně vynaložených účelných nákladů na provedení řemeslných prací nezbytných k odstranění Nouzové situace, maximálně však do limitu Asistenčního plnění. Náhrada nákladů podle tohoto odstavce bude poskytnuta pouze za udělení souhlasu Poskytovatele před objednáním a započítím řemeslných prací.

Předmět a rozsah asistenčních služeb

1. Předmětem Asistence je poskytování Asistenčních služeb v rozsahu stanoveném v Přehledu Asistenčních služeb.
2. Asistence se vztahuje na Asistenční události, které vzniknou za doby trvání Asistence.
3. Předpokladem vzniku práva na poskytnutí Asistenčních služeb je uplatnění a prokázání práva na poskytnutí Asistenčních služeb způsobem uvedeným v těchto Podmínkách.
4. Posouzení naplnění předpokladů vzniku Nouzové situace, potřeby IT konzultace a skutečnosti, zda je prokázáno právo na poskytnutí Asistenčních služeb, provádí pracovník Poskytovatele.
5. 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.
6. Limity Asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
7. Poskytovatel není povinen poskytnout Asistenční plnění, projeví-li se v době trvání Asistence důsledky události nastalé před počátkem trvání Asistence.
8. Nárok na poskytování Asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění Asistenčních služeb prostřednictvím Poskytovatele.
9. Asistenční plnění je poskytováno:
 - a) v naturální podobě formou služby poskytnuté Oprávněné osobě.
 - b) 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.
10. Čerpání služeb od jiné asistenční společnosti není touto Asistencí kryto, Asistence kryje pouze Asistenční služby organizované Poskytovatelem.
11. Sjednané rozsahy Asistenčních služeb jsou uvedeny v těchto Podmínkách.

Podmínky poskytování asistenčních služeb:

1. Asistenční služby jsou poskytovány Poskytovatelem pro Oprávněné osoby, držitele kreditní karty. Podmínkou pro poskytování Asistenčních služeb je dodržení těchto Podmínek. Rozsah služeb jen uveden ve Smlouvě o spolupráci uzavřené mezi Poskytovatelem a KB.
2. Asistenční služby jsou poskytovány, pokud jsou vyžádány telefonicky na asistenčním centru Poskytovatele na čísle 266 799 787, ze zahraničí na telefonním čísle 00420 266 799 787.

Služby pro Oprávněné osoby, jsou poskytovány na základě ověření jejich nároku na poskytnutí služeb na informační telefonní lince Banky.

Postup při vyžádání asistenční služby

1. Kontaktujte telefonicky asistenční centrum na telefonním čísle 266 799 787.

2. Sdělte koordinátorovi požadované informace, a to: jméno a příjmení držitele karty, rodné číslo držitele karty, kontaktní telefonní číslo, druh Asistenční události, adresu místa, na které je Asistence vyžadována a okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení Asistenční události;
3. Koordinátor ověří na základě Vámi poskytnutých informací nárok na Asistenční služby a navrhne Vám optimální způsob poskytnutí Asistenční služby.
4. Pokud volající použije pro objednání služby jiný postup než výše uvedený, nemůže posléze Oprávněná osoba uplatňovat nároky na Asistenční služby.

Postup při vyúčtování asistenční služby

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 GLOBAL ASSISTANCE.
2. Následně zašle Oprávněná osoba dle pokynů asistenčního centra 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 finančních limitů Asistenční služby.

Výklad pojmů

Pro účely Asistenční služby Domácnost se níže uvedené pojmy vykládají takto:

Asistenční služba Domácnost

Doplňková služba, která je nedílnou součástí výhod spojených s používáním kreditní karty ve smyslu Podmínek osobních kreditních karet, také jen „Asistence“

Asistenční služba

Každá jednotlivá služba poskytovaná v rámci Asistenční služby Domácnost.

Asistenční období

12 po sobě jdoucích měsíců počínaje dnem vydání kreditní karty. Po uplynutí 12 po sobě jdoucích měsíců se toto období obnovuje, pokud je karta stále platná. Asistenční období končí dnem ukončení platnosti karty.

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.

Byt

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

Bytový dům

Bytový dům je 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 nebo Bytového domu a jsou určeny a užívány k jiným účelům než k bydlení; Nebytovými prostory nejsou vedlejší prostory náležející k Bytu nebo k jinému Nebytovému prostoru ani společné prostory Bytového domu.

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 kreditní karty 4U karta

Poskytovatel

Rozumí se tím poskytovatel asistenčních služeb, společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s.

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.

Povinnosti oprávněné osoby:

1. V případě Asistenční události je Oprávněná osoba povinna neprodleně informovat Poskytovatele;
2. Při kontaktování Poskytovatele je Oprávněná osoba povinna sdělit následující informace: jméno a příjmení, rodné číslo, kontaktní telefonní číslo, druh Asistenční události, adresu místa, na které je Asistenční služba požadována a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení Asistenční události;
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;
4. Učinit veškerá možná opatření k odvrácení Asistenční události;
5. Bez zbytečného odkladu Poskytovateli oznámit, že nastala Asistenční událost, dát o ní pravdivé vysvětlení a podat důkazy o jejím vzniku a rozsahu;
6. Doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem, nebo jinou osobou blízkou Oprávněné osoby, nestačí k doložení Asistenční události. Totéž platí o dokladech, které si Oprávněná osoba vystaví sama;
7. Mělo-li porušení povinnosti Oprávněné osoby, která má na Asistenční plnění právo, podstatný vliv na vznik Asistenční události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše Asistenčního plnění, má Poskytovatel právo snížit Asistenční plnění úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah Poskytovateli povinnosti plnit.

Vyluky

1. Asistenční služby nejsou poskytnuty v případě Nouzové situace vzniklé následkem:
 - a) válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávků, vyluky, 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;
2. Asistenční služby dále nejsou poskytnuty v případě Nouzové situace vzniklé ve společných prostorech Bytového domu.
3. Bude-li vyžadováno poskytnutí Asistenčních služeb v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na jejich poskytnutí, je osoba, která si jejich poskytnutí vyžádala, povinna uhradit náklady s tím spojené.
4. Asistenční služby nejsou poskytnuty pro případ IT konzultaci spočívajících v prolomení hesla či jiných zabezpečovacích prvků sloužících k zamezení neoprávněného přístupu do Počítače.
5. 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.
6. Asistenční plnění se nevztahuje na:
 - a) náklady, které byly vynaloženy složkami integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem;
 - b) náklady ze škod, které vznikly následkem použití alkoholu nebo návykových látek;

Územní rozsah

Asistenční služba, není-li uvedeno jinak, se vztahuje na Asistenční události nastalé na území Domovské země.

Řešení sporů

V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Oprávněnou osobou, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může 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