

Podmínky Asistenční služby pro cyklisty pro držitele platebních karet KB na území České republiky

24 hodin / 365 dní v roce

VOLEJTE 266 799 787

V případě Nehody nebo Poruchy ve smyslu těchto Podmínek, kontaktujte neprodleně asistenční centrálu Poskytovatele na čísle 266 799 787, které je Vám k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce

K identifikaci prosím uveďte:

Jméno a příjmení

Rodné číslo případně datum narození

1. Článek Úvodní ustanovení

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

2. Článek Rozsah Asistenčních služeb a Asistenčního plnění

Asistenční služba	Limit Asistenčního plnění pro jednu Asistenční událost	Maximální limit Asistenčních událostí za jedno Asistenční období
1. Pomoc na Místě Asistenčního zásahu s odstraněním poškození nebo Defektu způsobujícího Nepojízdnost Kola v důsledku Poruchy nebo Nehody (např. přetržený řetěz, proražená duše)		12x za Asistenční období
2. Zajištění a úhrada svozu Kola do servisu po Nehodě či Poruše v případě nemožnosti Opravy Kola na Místě Asistenčního zásahu maximálně do vzdálenosti 50 km z místa Asistenčního zásahu	max. 50 km	
3. Zajištění a úhrada svozu Oprávněné osoby , která pro Nepojízdnost Kola nemůže pokračovat v cestě, z místa Asistenčního zásahu do místa ubytování, nejbližšího cyklo servisu či cyklopůjčovny maximálně do vzdálenosti 50 km z místa Asistenčního zásahu	max. 50 km	
4. Úhrada/zpětné proplacení opravy Kola v servisu Poskytovatele pro odstranění příčiny Nepojízdnosti Kola nepojízdného v důsledku Asistenční události do maximální výše limitu Asistenčního plnění	1000 Kč včetně DPH	2x za Asistenční období
Nárok na čerpání služeb: V rámci jedné Asistenční události může Oprávněná osoba čerpat libovolnou kombinaci Asistenčních služeb uvedených v bodech 1-4, a to maximálně 12x v jednom Asistenčním období vyjma Asistenční služby Úhrada/zpětné proplacení opravy Kola, kterou lze čerpat maximálně 2x za Asistenční období.		

3. Článek Výklad pojmů

- 3.1 **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, případně k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci, ve kterém dojde k zániku práva držitele používat platební kartu KB ve smyslu příslušných podmínek platebních karet KB. V případě, že je vypovězeno ujednání o možnosti využívat Asistenční službu, končí Asistenční období k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.
- 3.2 **Asistenční plnění.** Peněžní či naturální plnění poskytnuté Oprávněné osobě Poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí Asistenčních služeb Oprávněné osobě.
- 3.3 **Asistenční služba pro cyklisty.** Může mít podobu samostatně sjednané fakultativní doplňkové služby nebo doplňkové služby, která je nedílnou součástí výhod spojených s používáním platební karty ve smyslu podmínek osobních platebních karet, také jen „Assistance“.

- 3.4 **Asistenční služba.** Každá jednotlivá služba poskytovaná v rámci Asistenční služby pro cyklisty.
- 3.5 **Asistenční událost.** Událost, v jejímž důsledku došlo k Nepojízdnosti Kola z důvodu Nehody nebo Poruchy a která vyvolala potřebu čerpání Asistenčních služeb v rozsahu uvedeném v článku 2.
- 3.6 **Banka.** Rozumí se Komerční banka, a.s. (také jen „KB“).
- 3.7 **Cyklostezka.** Cyklostezkou se rozumí cyklostezky nebo cyklotrasy vymezené dopravním značením nebo cyklistickou turistickou značkou. Za Cyklostezku se nepovažují bikeparky, trailcentra, singletrailcentra, downhill.
- 3.8 **Defekt.** Defekt je díra v plášti o max. průměru 15 mm x 20 mm, která se nenachází u ventilku a kterou je možné opravit lepením (standardní lepicí sada) běžně dostupným na trhu a určeným pro opravu drobných defektů Kola.
- 3.9 **Elektrokolo.** Za elektrokolo se považuje Jízdní kolo nebo koloběžka s elektrickým pohonem, které má Oprávněná osoba v době Asistenční události v užívání. Vztahuje se i na elektrokola zapůjčená Oprávněnou osobou z půjčovny.
- 3.10 **Jízdní kolo.** Za jízdní kolo se ve smyslu těchto PCA považuje Jízdní kolo, koloběžka, které má Oprávněná osoba v době Asistenčního zásahu v užívání. Vztahuje se i na Jízdní kola zapůjčená Oprávněnou osobou z půjčovny.
- 3.11 **Kolo.** Za Kolo se považuje Jízdní kolo nebo Elektrokolo.
- 3.12 **Místo Asistenčního zásahu.** Místem Asistenčního zásahu je automobilem bez omezení veřejně dostupná silnice 3. a vyšší třídy v ČR a v přeshraničním pásmu 50 km od státních hranic ČR, vyjma rychlostních silnic a dálnic.
- 3.13 **Nehoda.** Nehoda je nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů dojde k poškození, zničení nebo provoznímu znehodnocení Kola.
- 3.14 **Nepojízdnost.** Nepojízdnost Kola je závada, která brání v pojízdnosti Kola na manuální pohon nebo zapříčinila jeho nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích podle vyhlášky č. 341/2014 Sb., Přílohy č. 12 způsobená výhradně Poruchou nebo Nehodou.
- 3.15 **Oprávněná osoba.** Držitel příslušné platební karty KB (dále také jen „Držitel karty“) nebo s držitelem této platební karty KB společně cestující rodinní příslušníci (např. manžel, manželka, partner, partnerka, děti, vnoučata, rodiče, druh, družka). Maximálně však 4 osoby celkem a 4 Kola.
- 3.16 **Porucha.** Porucha je stav, kdy je Kolo nepojízdné z důvodu opotřebení nebo poškození jeho součástí, způsobených vlastní funkcí jednotlivých částí či únavou materiálu. Za Poruchu se nepovažuje spadlý řetěz.
- 3.17 **Poskytovatel.** Rozumí se jím poskytovatel asistenčních služeb, společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00, IČO: 27181898.

4. Článek

Podmínky poskytování Asistenčních služeb

- 4.1 Asistenční služby jsou poskytovány Oprávněným osobám, pokud došlo k Asistenční události v Místě asistenčního zásahu nebo na Cyklostezce (viz definice pojmů v článku 3.7 těchto PCA), přičemž pomoc k Vám přijede na Místo asistenčního zásahu.
- 4.2 Asistenční služby jsou poskytovány v případě Poruchy nebo Nehody, v jejímž důsledku došlo k Nepojízdnosti Kola.
- 4.3 Asistenční služba je Oprávněné osobě k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce.
- 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 +420 266 799 787.
- 4.7 Asistenční služby jsou Oprávněným osobám poskytovány na základě ověření jejich nároku na poskytnutí Asistenční služby pro cyklisty 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.

Poskytovatel neposkytne Asistenční služby:

- 5.2 pokud Asistenční událost nastala vlivem nesprávné údržby či užitím výrobcem neschválených doplňků;
- 5.3 pokud Kolo bylo užíváno za jiným účelem, než pro který bylo vyrobeno;
- 5.4 pokud Oprávněná osoba vynaloží náklady bez souhlasu Asistenční služby;
- 5.5 pokud k Asistenční události došlo při běžné údržbě, úpravě či opravě Kola;
- 5.6 pokud k Asistenční události došlo mimo Místo Asistenčního zásahu či oficiálně značenou Cyklostezku;
- 5.7 pokud došlo k vybití baterie Elektrokola;
- 5.8 pokud došlo k Asistenční události při závodní činnosti.

Poskytovatel neposkytne Asistenční služby v případě události:

- 5.9 kterou Oprávněná osoba způsobila úmyslně
- 5.10 kterou Oprávněné osobě způsobila jiná osoba z podnětu Oprávněné osoby;
- 5.11 způsobené hrubou nedbalostí nebo hrubým porušením povinností Oprávněné osoby;
- 5.12 vzniklé v souvislosti s výtržností, kterou Oprávněná osoba vyvolala nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou spáchala, anebo při pokusu o ni;
- 5.13 ke které došlo v důsledku nebo v souvislosti s požitím nebo následky požívání alkoholu, léků, narkotik či jiných psychotropních nebo návykových látek Oprávněnými osobami nebo manipulací s nimi;
- 5.14 vzniklé při zkušební testování dopravních prostředků;
- 5.15 vzniklé při výkonu kaskadérské činnosti;
- 5.16 vzniklé v oblasti, pro kterou orgán státní správy vydal z jakýchkoliv důvodů upozornění, doporučení nebo varování před cestami, nebo pobytem v takové oblasti, pokud byly cesta či pobyt zahájeny v době jejich platnosti;
- 5.17 ke které došlo v důsledku nebo v souvislosti s akty násilí (včetně občanských nepokojů a teroristické činnosti), na nichž se Oprávněná osoba aktivně podílela,
- 5.18 vzniklé v souvislosti s výkonem výdělečné činnosti Oprávněné osoby nebo při plnění pracovních úkolů v pracovněprávních vztazích nebo v souvislosti s nimi.
- 5.19 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.

6. Článek

Povinnosti Oprávněné osoby

- 6.1 Kontaktovat nonstop asistenční centrum Poskytovatele na telefonním čísle +420 266 799 787.
- 6.2 V případě vzniku Asistenční události se vždy a bez odkladu, dovoluje-li to její zdravotní stav, obrátit na Poskytovatele asistenčních služeb a řídit se jeho pokyny.
- 6.3 Učinit vše k odvrácení vzniku Asistenční události a ke snížení rozsahu jejích následků.
- 6.4 Dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu.

7. Článek

Postup v případě využití Asistenční služby pro cyklisty

- 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
 - popis situace a okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení Asistenční události
 - místo, kde se přesně Držitel karty nachází
 - typ Kola, pro které žádá Držitel karty asistenci
 - případně typ platební karty podle individuální potřeby
- 7.3 Koordinátor asistenčního centra Poskytovatele ověří na základě poskytnutých informací nárok na Asistenční služby pro cyklisty 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.

8. Článek

Předmět a rozsah asistenčních služeb

- 8.1 Předmětem Asistence je poskytování Asistenčních služeb dle těchto Podmínek v rozsahu uvedeném v čl. 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.
- 8.7 V rámci Asistence nelze využít Asistenční plnění k čerpání služeb od jiné asistenční společnosti. Asistenční služba pro cyklisty zahrnuje pouze Asistenční služby organizované Poskytovatelem.
- 8.8 Oprávněná osoba má nárok čerpat libovolnou kombinaci Asistenčních služeb v průběhu platnosti karty maximálně však pro 12 Asistenčních událostí v jednom Asistenčním období vyjma Asistenční služby Úhrada/zpětné proplacení opravy Kola, kterou lze čerpat maximálně 2x za Asistenční období.

9. Článek

Postup při vyučtování Asistenční služby

- 9.1 V případě, kdy Oprávněná osoba po předchozí vzájemné dohodě s Poskytovatelem uhradí náklady za poskytnuté služby, zašle 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.

10. Článek

Všeobecná ustanovení

- 10.1 Asistenční služby jsou vždy poskytovány v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a podzákonými normami.
- 10.2 Jakékoli zamlčení, nepravdivé oznámení, podvod v oznámení Asistenční události ze strany Oprávněné osoby o okolnostech, nebo následcích Asistenční události, mohou mít za následek ztrátu práva využít Asistenční služby pro cyklisty, či náhradu škody při dané události.
- 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 PCA mohou být měněny dohodou mezi Poskytovatelem a Bankou, o změně PCA informuje Banka Držitele Karty způsobem komunikace s Držitelem karty sjednaným.
- 10.6 Tyto PCA jsou účinné od 1.7.2021.

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 asistenční služby konzultace Vašeho zdravotního stavu);
2. na právním základě plnění právních povinností, zejména pak povinností vyplývajících z právních předpisů upravujících oblasti účetnictví a daní;
3. 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;

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)
- Další specifické údaje potřebné k realizaci asistenčních služeb (např. údaje o SPZ vozidla, vaše aktuální poloha)

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.