

# Podmínky asistenční služby pro motoristy pro držitele platebních karet KB na území České republiky, Slovenské republiky a Evropy 24 hodin denně / 365 dní v roce

**VOLEJTE 266 799 787**

Stane-li se Vaše vozidlo nepojízdným 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 identifikaci prosím uveďte:**

**Jméno a příjmení**

**Rodné číslo případně datum narození**

## 1. Článek

- 1.1 Podmínky asistenční služby pro motoristy pro držitele platebních karet KB (dále jen „Podmínky“ či „PMA“) jsou závaznými pravidly pro poskytování a využívání asistenčních služeb. Poskytovatel může zaručit včasné a kvalitní poskytování svých služeb pouze tehdy, jsou-li PMA 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

### Rozsah Asistenčních služeb a Asistenčního plnění

Asistenční služba	Územní platnost	Limit Asistenčního plnění
Silniční asistence	Domovská země a Evropa	60 min
Odtah	Domovská země a Evropa	Domovská země neomezeně Evropa 100 km
Náhradní vozidlo, jeho přistavení a odstavení (vozidlo stejné kategorie)	Domovská země	3 dny (3 x 24 hodin)
Uschování nepojízdného vozidla zákazníka	Domovská země a Evropa	Zdarma na dobu do 3 dnů
Právní asistence po telefonu v případě autonehody	Domovská země a Evropa	60 min konzultace
Repatriace vozidla	z Evropy zpět do Domovské země	75.000 Kč bez DPH
Zajištění a úhrada ubytování pro posádku vozidla v případě, že majitel čeká mimo Domovskou zemi na opravu v servisu	Evropa (mimo Domovskou zemi)	150 EUR/os/noc max. 3 noci (včetně DPH)
<b>Nárok na čerpání služeb:</b> Asistenční služby lze využít až pro 3 různá vozidla v jednom Asistenčním období.		

### Přehled Asistenčních služeb – výklad pojmů

#### **Silniční asistence**

Silniční asistence – poskytování služby mechanikem na veřejných komunikacích v obci i mimo obec. Na neveřejných nebo účelových komunikacích pouze pokud je pro něj přístup zajištěn třetí osobou a současně, pokud je přístup k vozidlu právně možný a nebrání mu zákonná překážka. Jedná se o pokus odstranění jednoduše odstranitelných příčin nepojízdnosti s ohledem na absenci dílenského vybavení na místě události za současného dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce. Jedná se zejména o případy: defekt pneumatiky, vybití či zamrznutí baterie, problém s klíčky nebo zámek, vyčerpání pohonných hmot, kdy další pokračování v cestě není možné, nebo by mohlo ohrozit technický stav vozidla nebo bezpečnost posádky a jiných účastníků silničního provozu.

Součástí služby je oznámení o předpokládaném čase příjezdu mechanika a poskytnutí potřebných informací Oprávněné osobě, zejména o asistenčním nároku a způsobu řešení Asistenční události. V rámci silniční služby je hrazena práce technika v maximální délce 60 minut, která se počítá od doby jeho příjezdu k Oprávněné osobě. Náklady na práci po stanoveném časovém limitu, náklady na náhradní díly a jejich dovoz, pohonné hmoty a jejich dovoz a ostatní materiál použitý pro provedení opravy nejsou součástí

Asistenčního plnění. Tyto náklady hradí Oprávněná osoba. Pokud nelze opravu na místě provést, Poskytovatel nabídne a případně zajistí další služby pro řešení vzniklé situace.

#### **Odtah vozidla**

Odtah vozidla odtahovou službou do nejbližšího servisu nebo v rozsahu limitu Asistenčního plnění uskutečněný na veřejných komunikacích v obci i mimo obec. Na neveřejných nebo účelových komunikacích pouze pokud je pro odtahové vozidlo přístup zajištěn třetí osobou a současně, pokud je přístup k vozidlu právně možný a nebrání mu zákonná nebo terénní překážka. Služba zahrnuje vyprošťování vozidla. Odtah musí být proveden v souladu s pokyny výrobců tažených vozidel, vozidlo nesmí být taženo na laně. Ujeté kilometry vozidlem odtahové služby se počítají z místa výjezdu odtahového vozidla k Oprávněné osobě, kilometry ujeté při odtahu vozidla a cesta zpět do místa výjezdu odtahového vozidla. Ve službě je zahrnut odtah zbylých vozidel jízdní soupravy, jestliže byla tato přípojná vozidla připojena v době vzniku nahodilé Asistenční události. V tomto případě se jedná o nouzový odtah z místa události do nejbližšího místa, kde se dá přípojná vozidla bezpečně složit a ponechat. Další služby pro přípojná vozidla nelze čerpat. Asistenční služba v případě požadavku zajistí přepravu osob a jejich zavazadel.

#### **Vyproštění vozidla**

Přemístění vozidla z místa mimo vozovku na vozovku a manipulace s havarovaným nebo porouchaným vozidlem nezbytná k jeho naložení na odtahové vozidlo nad rámec úkonů, které jsou součástí služby Odtah vozidla. Dále se za vyproštění považují situace, kdy vozidlo není ani poškozené ani nepojízdné, ale bez vnější pomoci nemůže vozidlo pokračovat v jízdě (např. náhlé vjetí na úsek silnice s náledím, sjetí ze silnice do mělkého příkopu apod.).

#### **Zajištění náhradního vozidla**

Zapůjčení náhradního vozidla – v případě omezené garance může autopůjčovna vyžadovat složení kauce. Náhradní vozidlo je vždy vozidlo stejné třídy, jaké má Oprávněná osoba. Výbava, barva ani případný pohon 4x4 není garantovaná. Asistenční služba se vynasnaží vyhledat nejbližší dostupné vozidlo včetně přistavení a odstavení. Vozidlo je zapůjčeno v případě, že nepojízdné vozidlo není opravitelné do 3 hodin. Oprávněná osoba je povinna vrátit náhradní vozidlo ve stejném stavu jako při jeho přebírání. Pokud Oprávněná osoba vrátí náhradní vozidlo na jiném místě než na Poskytovatelem určeném místě, Asistenční služba si vyhrazuje právo společně s autopůjčovnou naúčtovat odstavný poplatek k tíži Oprávněné osoby. Poskytovatel nehradí náklady spojené s provozem zapůjčeného vozidla (PHM, mýtné, provozní kapaliny, pokuty apod.) a případnou vzniklou škodu na vozidle.

#### **Uschování vozidla**

Přechodná úschova (skladování a ostraha) nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo v obdobném objektu do doby jeho převozu na místo určené Oprávněnou osobou.

#### **Právní asistence**

Právní asistence – podání informací o postupu při dopravní nehodě, o zajištění znalectví a likvidace pojistných událostí v oblasti provozu silničních vozidel, o zajištění znaleckých posudků na motorová vozidla, dále zajištění kontaktů na právní firmy, soudy, policii, velvyslanectví atd., telefonické překlady a tlumočení.

#### **Repatriace vozidla**

Repatriací vozidla se rozumí převoz nepojízdného vozidla zpět do Domovské země na místo určené Oprávněnou osobou, a to v případě, že vozidlo není opravitelné v místním servisu do 3 pracovních dnů.

#### **Ubytování**

V případě, že je vozidlo předáno do servisu a nebude opraveno tentýž den, zajistí Poskytovatel podle přání Oprávněné osoby pro ni a Další oprávněné osoby ubytování a do výše limitu Asistenčního plnění ubytování uhradí.

### **3. Článek Výklad pojmů**

Pro účely těchto PMA se pod dále uvedenými pojmy rozumí:

#### **Asistenční služba**

Doplňková služba, která je nedílnou součástí výhod spojených s používáním platební karty ve smyslu podmínek osobních platebních karet. Předmětem této Asistenční služby je poskytování asistence – pomoci osobám, které se dostanou do nesnází v důsledku Asistenční události na motorovém vozidle. Jedná se zejména o zajištění, zorganizování a úhradu služeb spojených s odstraněním následků Asistenční události, která postihla motorové vozidlo či jeho posádku, dále také jen „Asistence“.

#### **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 Oprávněné osoby 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**

Asistenční událostí je potřeba čerpání Asistenčních služeb v rozsahu uvedeném v článku 2 vyvolaná nepojízdností motorového vozidla, na jejímž základě může dojít ke zprostředkování provedení prací nezbytných k odstranění Nouzové situace a zamezení vzniku další škody a úhrada vybraných nákladů spojených s provedením těchto prací na základě jedné Nouzové situace nebo více Nouzových situací, které spolu přímo souvisejí. Náklady za Asistenční zásah jsou hrazeny do výše limitů Asistenčního plnění stanovených v článku 2.

#### **Banka**

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

### **Další oprávněná osoba**

Osoba legálně cestující ve vozidle spolu s Oprávněnou osobou – držitelem platební karty KB v okamžiku vzniku Asistenční události, která nemusí být řidičem vozidla, pro které je požadovaná Asistence. Nejvyšší počet Dalších oprávněných osob při jedné Asistenční události je omezen počtem míst k přepravě osob uvedeným v osvědčení o registraci vozidla. Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.

### **Domovská země**

Pro držitele karty vydané KB v České republice je Domovskou zemí Česká republika, pro držitele karty vydané KB ve Slovenské republice je Domovskou zemí Slovenská republika.

### **Evropa**

Kontinentální území EU (bez zámořských území, bez ostrovů, nebo s vyjmenovanými ostrovy), dále na kontinentálním území těchto zemí – Albánie, Andorra, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Kosovo, Lichtenštejnsko, Moldavsko, Monako, Norsko, Severní Makedonie, Srbsko, San Marino, Vatikán, Švýcarsko, a dále na těchto ostrovech – Chorvatské ostrovy, Italské ostrovy, Irsko, Korsika, Rujána, Recké ostrovy, Velká Británie. Na některých ostrovech v i mimo EU a v některých zemích mimo Evropskou unii je kvalita a možnost poskytnutí Asistenčních služeb závislá na místních podmínkách a není zaručena. Aktuální informace o situaci v těchto oblastech poskytne na vyžádání koordinátor asistenčního centra Poskytovatele.

### **Chyba řidiče**

Chybou řidiče se rozumí zejména následující případy: nedostatek či záměna paliva nebo jiných provozních kapalin, vybití vozidla v případě elektrického vozidla, zamrzlé palivo, ztráta či odcizení klíčů od vozidla, zabouchnuté klíče ve voze, pokud se nejedná o poruchu vozidla s bezklíčkovým systémem, poškození pneumatik, škody způsobené vybitím baterie, nezajištěné nedostatečné zabrzdění vozidla.

### **Nehoda**

Nehodou se rozumí nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů (např. střet s jiným vozidlem, náraz vozidla do objektu, vyjetí mimo silniční komunikaci) dojde k poškození nebo provoznímu znehodnocení motorového vozidla, v důsledku čehož je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.

### **Nepojízdnost vozidla**

Funkční nepojízdnost vozidla nebo nezpůsobilost vozidla k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů, způsobená výhradně poruchou, Nehodou, Chybou řidiče, Vandalismem, přírodním živlem, Odcizením vozidla či jeho částí.

### **Nouzová situace**

Náhlá a nepředvídatelná událost, která vyvolává nebezpečí vzniku škody nebo zvětšení rozsahu následků škody na majetku či jiné hrozící závažné újmy nebo významným způsobem omezuje užívání vozidla a vede k jeho nepojízdnosti.

### **Odcizení vozidla**

Odcizení vozidla je krádež celého vozidla nebo krádež vloupáním nebo loupežným přepadením.

### **Oprávněná osoba**

Držitel platební karty KB (dále také jen „Držitel karty“), který musí být členem posádky přepravované vozidlem v okamžiku vzniku Asistenční události, ale nemusí být současně řidičem vozidla, pro které je požadovaná Asistence.

### **Porucha**

Za poruchu se považuje stav, kdy je vozidlo náhle nepojízdné nebo nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů, a to z důvodu opotřebení nebo poškození jeho součástí způsobených jejich vlastní funkcí, chybnou montáží, únavou materiálu nebo vandalismem či odcizením. Nad rámec této definice se za poruchu považuje také zamrzlé palivo, defekt pneumatiky i vybitá autobaterie. V případě ztráty klíčů či záměny paliva poskytne Poskytovatel odtah vozidla v rozsahu sjednané asistence. V případě zabouchnutí klíčů ve vozidle, poskytne Poskytovatel otevření vozidla na místě zabouchnutí klíčů nebo odtah do servisu v rozsahu sjednané asistence. V případě, že vozidlu dojde palivo, Poskytovatel přiveze přiměřené množství benzínu, nafty nebo přísady AdBlue, přičemž palivo si hrađí Oprávněná osoba sama.

Porucha či technická nezpůsobilost vozidla zjištěná při silniční kontrole policií či celní správou se nepovažuje za nahodilý jev a nezakládá nárok na asistenční služby.

Opakovaná porucha stejné nebo funkčně související součástky či náhradního dílu, která nastala v intervalu nejméně dvou měsíců se nepovažuje za nahodilý jev a nezakládá nárok na poskytnutí Asistenční služby.

### **Poskytovatel**

Poskytovatelem se rozumí poskytovatel Asistenčních služeb, společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., se sídlem: Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00, IČO: 27181898.

### **Vandalismus**

Protiprávní jednání cizí osoby/osob v důsledku něhož je vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu dle příslušných předpisů (např. zničené reflektory, propíchnuté pneumatiky atd.). Za Vandalismus se považuje i situace, kdy je v důsledku odcizení částí motorového vozidla toto vozidlo nepojízdné.

### **Zahraníčí**

Území, na kterém jsou asistence poskytovány dle příslušného územního rozsahu, vyjma Domovské země Asistenčního programu.

## **4. Článek**

### **Podmínky poskytování Asistenčních služeb**

- 4.1 Asistenční služby je Oprávněná osoba oprávněna čerpat za doby trvání Asistenčního období, v případě, že se vozidlo stalo nepojízdným následkem poruchy, Nehody, Chyby řidiče, živlu, Vandalismu nebo v případě Odcizení vozidla.
- 4.2 Asistenční služby jsou poskytovány na území Domovské země a Evropy.
- 4.3 Asistenční služby jsou poskytovány Poskytovatelem pro Oprávněné osoby a Další oprávněné osoby.
- 4.4 Podmínkou pro poskytování Asistenčních služeb je dodržení těchto Podmínek.
- 4.5 Předpokladem vzniku práva na poskytnutí Asistenčních služeb je uplatnění a prokázání práva na poskytnutí Asistenčních služeb způsobem uvedeným v článku 7.

- 4.6 Asistenční služby jsou poskytovány, pokud jsou vyžádány telefonicky na asistenčním centru Poskytovatele.  
4.7 Asistenční služby pro Oprávněné osoby jsou poskytovány na základě ověření jejich nároku na poskytnutí služeb u Banky.

## 5. Článek

### Omezení pro poskytování Asistenčních služeb

- 5.1 Poskytovatel nehradí:
- Náklady zaplacené bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Tyto náklady je možné zpětně proplatit nejvýše do limitu Asistenčního plnění, jestliže Oprávněná osoba prokáže, že se nemohla z objektivních důvodů spojit s asistenční centrálou Poskytovatele.
  - Náklady, které se nevztahují k řešení Nepojízdnosti vozidla.
  - Náklady vyplývající ze škody, která vznikla v důsledku protiprávního jednání Oprávněné osoby či Dalšíh oprávněných osob.
  - Náklady na škody, které vznikly zanedbáním předepsaných servisních prohlídek a údržby ze strany majitele vozidla, nebo jestliže vozidlo nemá platnou technickou kontrolu. Prokáže-li se, že k nepojízdnosti vedl jeden z výše uvedených důvodů, je asistenční centrála Poskytovatele oprávněna omezit další čerpání Asistenčních služeb.
  - Náklady na škody, které již byly předmětem poskytnutí Asistenční služby a zároveň u nichž byla Oprávněná osoba asistenční centrálou Poskytovatele vyzvána, aby příčinu škody odstranila.
  - Náklady vzniklé v důsledku úmyslného nebo vědomě nedbalostního jednání Oprávněné osoby.
  - Náklady na řešení nouzové situace vzniklé při motoristických závodech a soutěžích, stejně tak při přípravných jízdách k závodům a soutěžím, při jízdách (zejména testovacích, zážitkových apod.) na uzavřeném či otevřeném okruhu nebo v areálu vymezeném k takovému účelu a při jízdách sloužících k tréninku řídicích dovedností. Dále vzniklé jízdou v terénu.
  - Náklady na řešení Nouzové situace vzniklé při činnosti vozidla jako pracovního stroje a při jeho využití k manipulaci s nákladem.
  - Náklady za čerpání Asistenčních služeb od jiné asistenční společnosti, než je Poskytovatel, vyjma výjimky uvedené v bodu 5.1 a).
- 5.2 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.
- 5.3 Asistenční služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.
- 5.4 Asistenční služby se nevztahují na nákladní a užitková vozidla nad 3,5 t celkové hmotnosti, vozidla s více jak devíti přepravovanými osobami včetně řidiče, přípojná vozidla, návěsy, obytné přívěsy a na práce prováděné v servisech.
- 5.5 Asistenční služby se vztahují pouze na jednu SPZ vozidla v majetku autopůjčovny, carsharingové společnosti, autoservisu, dopravní společnosti, přepravní společnosti v jednom asistenčním období.

## 6. Článek

### Povinnosti Oprávněné osoby

- 6.1 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.
- 6.2 Při poskytování Asistenčních služeb spojených s Asistenční událostí je Oprávněná osoba povinna poskytnout Poskytovateli součinnost a uvést informace o své osobě, automobilu, povaze Nouzové situace. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování Asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, budou Oprávněné osobě nabídnuty služby za úhradu nákladů na jejich poskytnutí.
- 6.3 Oprávněná osoba je povinna učinit veškerá možná opatření k odvrácení Asistenční události.
- 6.4 Bude-li Oprávněná osoba dokládat vynaložené náklady, jsou k doložení Asistenční události nedostatečné doklady vystavené osobou, která je manželem, rodičem, dítětem, nebo jinou osobou blízkou Oprávněné osoby. Totéž platí o dokladech, které si Oprávněná osoba vystaví sama.

## 7. Článek

### Jak postupovat, když potřebujete využít Asistenční služby

- 7.1 Držitel karty kontaktuje telefonicky asistenční centrum Poskytovatele, která 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,
  - telefonní číslo pro zpětný kontakt,
  - popis Asistenční události,
  - místo, kde se Držitel karty přesně nachází,
  - typ vozidla, jeho barvu a registrační značku; případně informace o jeho majiteli,
  - počet osob ve vozidle,
  - okolnosti důležité k určení nevhodnějšího řešení Asistenční události,
  - případně typ platební karty podle individuální potřeby.
- 7.3 Koordinátor ověří na základě poskytnutých informací nárok na Asistenční služby a navrhne optimální způsob poskytnutí Asistenční služby. Oprávněná osoba dbá pokynů koordinátora.
- 7.4 Pokud Oprávněná osoba použije pro objednání Asistenční služby jiný postup než výše uvedený, nemůže posléze uplatňovat nároky na Asistenční služby.

## 8. Článek

### Předmět a rozsah Asistenčních služeb

- 8.1 Předmětem Asistence je poskytování Asistenčních služeb v rozsahu stanoveném 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 možný rozsah, který Poskytovatel poskytne na jednu Asistenční událost v jednom Asistenčním období, není-li dále uvedeno jinak. Náklady nad limit Asistenčního plnění hradí Oprávněná osoba zpravidla na místě přímo dodavateli služby, o čemž je informována před poskytnutím Asistenční služby.

- 8.4. Nárok na poskytování Asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění Asistenčních služeb prostřednictvím Poskytovatele.
- 8.5. 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 bodu 5.1 a).
- 8.6. Čerpání služeb od jiné asistenční společnosti není touto Asistencí kryto, Asistence kryje pouze Asistenční služby organizované Poskytovatelem, vyjma situace uvedené v bodu 5.1 a).
- 8.7. Oprávněná osoba má nárok čerpat Asistenční služby až pro 3 různá vozidla v každém Asistenčním období.

## 9. Článek

### Postup při vyúčtování Asistenční služby

- 9.1 V případě, že z objektivních důvodů nelze prokázat oprávněnost nároku na poskytnutí Asistence, uhradí Oprávněná osoba poskytnuté Asistenční 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. Formulář ke stažení zde <https://www.globalassistance.cz/files/refundacni-formular-automobilova-asistence.pdf> V případě dodatečného prokázání nároku budou Oprávněné osobě uhrazeny vynaložené náklady do výše stanovených limitů Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby.

## 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 události, mohou mít za následek ztrátu práva Oprávněné osoby využít služby Asistenční služby, či náhradu škody při dané události.
- 10.3. V případě reklamaci kontaktujte asistenční centrálu Poskytovatele na čísle 266 799 787.
- 10.4. Řešení sporů: 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 PMA mohou být měněny dohodou mezi Poskytovatelem a Bankou, o změně PMA informuje Banka Držitele karty způsobem komunikace s Držitelem karty sjednaným.
- 10.6. Tyto PMA jsou účinné od 1. 5. 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](http://www.globalassistance.cz/gdpr) nebo Vám je rádi zodpovíme na adrese [dpo@globalassistance.cz](mailto: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 Asistenčních služeb 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 námítku podrobněji popsanou v kapitole „Jaká máte práva ve vztahu k ochraně Vašich osobních údajů“ na našich webových stránkách [www.globalassistance.cz/gdpr](http://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 takovou 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](http://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](http://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](mailto:dpo@globalassistance.cz). Informace o možnostech kontaktovat pověřence můžete také prostřednictvím klientské linky asistenční služby.

