

# 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 číslo 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. <b>Pomoc na Místě Asistenčního zásahu s odstraněním poškození nebo Defektu</b> způsobujícího Nepojízdnost Kola v důsledku Poruchy nebo Nehody (např. přetržený řetěz, proražená duše)		12x za Asistenční období
2. <b>Zajištění a úhrada svozu Kola</b> 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. <b>Zajištění a úhrada svozu Oprávněné osoby</b> , 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. <b>Úhrada/zpětné proplacení opravy Kola</b> 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
<b>Nárok na čerpání služeb:</b> 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 vyúčtování 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](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 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 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 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.uouu.cz](http://www.uouu.cz). Dále máte právo na výmaz osobních údajů, které se Vás týkají, nebo na omezení jejich zpracování, na přenositelnost svých údajů a právo vznést námítku 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.

