

Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb PLATINUM ASSISTANCE VIP

Domácí asistence (VPDA)

Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Asistenční služby jsou poskytovány společností GLOBAL ASSISTANCE a.s. (dále jen GA, Poskytovatel) přímo nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů. Podmínkou pro poskytování asistenčních služeb je dodržení těchto Všeobecných podmínek domácí asistence (dále jen VPDA).
- 1.2 Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Platinum Assistance VIP card (dále jen „Všeobecné podmínky“ či „VPDA“) jsou závaznými pravidly pro poskytování a využívání asistenčních služeb. Poskytovatel může zaručit včasné a kvalitní poskytování svých služeb pouze tehdy, jsou-li Všeobecné podmínky dodržovány.
- 1.3 Asistenční služby jsou poskytovány Oprávněné osobě, definované v těchto VPDA, na území České republiky v režimu nonstop, 24 hodin, 7 dní v týdnu, v případě:
 - a) nouzové situace (elektrikář, instalatér, plynář, topenář, zámečnick, pokrývač),
 - b) potřeby pozáruční opravy spotřebičů.

Článek 2 Výklad pojmů

- 2.1 Pro účely těchto VPDA se pod dále uvedenými pojmy rozumí:

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 blíže specifikované v těchto VPDA, se kterou je spojen vznik povinnosti GA poskytnout Asistenční plnění.

Asistenční zásah – zprostředkování provedení řemeslných nebo jiných prací nezbytných k odstranění nouzové situace a zamezení vzniku další škody.

Domácí spotřebiče – domácím spotřebičem se rozumí chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, sporák, varná deska, trouba (kromě mikrovlnných trub), digestoř, průtokový ohřívač vody, bojler, kotel, televizor, které Oprávněná osoba vlastní nebo oprávněně užívá, bez ohledu na to, zda se jedná o samostatně stojící nebo vestavěné spotřebiče.

Místo asistenčního zásahu – místem asistenčního zásahu je domácnost nacházející se v místě bydliště Oprávněné osoby.

- a) Byt – místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny k bydlení.
- b) 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.
- c) Společné prostory bytového domu – části Bytového domu určené pro společné užívání (např.

- společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže apod.)
- d) Bytový dům – budova, ve které se nachází více než tři samostatné byty nebo nebytové prostory.
 - e) 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.

Nouzová situace

- a) rozumí se tím vznik náhlého a nepředvídatelného havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah technické služby, aby nedocházelo k rozšiřování vzniklé škody nebo k dalším škodám na majetku,
- b) rozumí se tím zabouchnutí nebo mechanické zablokování vstupních dveří asistované domácnosti či stavby nebo situace, kdy se asistovaná domácnost či stavba stane nepřístupnou z důvodu ztráty nebo odcizení klíčů. Asistenční zásah představuje v tomto případě účelně vynaložené náklady na otevření vstupních dveří do Místa asistenčního zásahu, a jejich uvedení do stavu umožňujícího běžné užívání.

Oprávněná osoba – Oprávněnou osobou se rozumí osoba s nárokem na využití asistenčních služeb, který je ověřitelný u Poskytovatele, tedy držitel karty Platinum Assistance VIP card

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

Uvedení domácnosti do původního stavu – rozumí se tím uvedení asistované domácnosti do stavu umožňujícího její řádné užívání, včetně základního úklidu místa provádění prací (např. zametení, odvoz sutí).

Článek 3

Kdy můžete využít služeb Platinum Assistance VIP card

- 3.1 Předmětem asistence je poskytování asistenčních služeb v rozsahu stanoveném v Přehledu služeb a rozsahu asistenčního plnění, který je nedílnou součástí těchto VPDA.
- 3.2 Asistence se vztahuje na Asistenční události, které vzniknou za doby trvání asistence.
- 3.3 Předpokladem vzniku práva na poskytnutí asistenčních služeb je uplatnění a prokázání práva na poskytnutí asistenčních služeb způsobem uvedeným v těchto VPDA.
- 3.4 Posouzení naplnění předpokladů vzniku skutečnosti, tj. zda je prokázáno právo na poskytnutí asistenčních služeb, provádí koordinátoři GA.
- 3.5 Limit Asistenčního plnění uvedený pro příslušné asistenční služby představuje nejvyšší možnou částku, kterou Poskytovatel poskytne na jednu Asistenční událost.
- 3.6 Limity Asistenčního plnění vyjádřené částkou jsou, není-li stanoveno jinak, uváděny jako konečná částka včetně DPH.
- 3.7 Poskytovatel není povinen poskytnout Asistenční plnění, projeví-li se v době trvání Asistence důsledky události nastalé před počátkem trvání asistence.
- 3.8 Nárok na poskytování Asistenčního plnění vzniká za podmínky zajištění asistenčních služeb prostřednictvím GA.
- 3.9 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.
- 3.10 Platinum Assistance VIP card je vám k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce.
- 3.11 Asistenční služby jsou poskytovány na území České republiky.

- 3.12 Platinum Assistance VIP card můžete využívat opakovaně.
- 3.13 Asistenčních služeb můžete využít, jestliže máte platnou asistenční kartu a nárok je ověřitelný u Poskytovatele.
- 3.14 Asistenční služby jsou poskytovány VÝHRADNĚ za podmínky kontaktování asistenčního centra Poskytovatele na čísle +420 251 032 251.
- 3.15 Čerpání služeb od jiné asistenční společnosti není touto asistencí kryto.

Článek 4

Kdo má nárok na využití služeb Platinum Assistance VIP card

- 4.1 Služby Platinum Assistance VIP card využívá Oprávněná osoba (dále také "vy").
- 4.2 Asistenční služby jsou poskytovány Oprávněné osobě na území České republiky.

Článek 5

Výluky a omezení pro poskytování Asistenčních služeb

GLOBAL ASSISTANCE a.s. nehradí:

- 5.1 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.
- 5.2 Náklady vyplývající ze škody, která vznikla v důsledku protiprávního jednání oprávněné osoby či dalších oprávněných osob.
- 5.3 Náklady na škody, které vznikly zanedbáním předepsaných servisních kontrol a údržby ze strany Oprávněné osoby. Poskytovatel oprávněn omezit další čerpání asistenčních služeb.
- 5.4 Náklady na škody, které již byly předmětem poskytnutí asistenční služby a zároveň, u nichž byla Oprávněná osoba Poskytovatelem vyzvána, aby příčinu škody odstranila.
- 5.5 Náklady vzniklé v důsledku úmyslného nebo vědomě nedbalostního jednání Oprávněné osoby.
- 5.6 Náklady za čerpání asistenčních služeb od jiné asistenční společnosti, než je Poskytovatel, vyjma výjimky uvedené v bodu 5.1.
- 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.

Speciální výluky z poskytování domácí asistence

- 5.8 Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká v případě rekonstrukčních, opravárenských, údržbářských, servisních, kontrolních a obdobných prací, které nejsou nezbytné:
- a) k odstranění nouzové situace,
 - b) v rámci poskytnutí domácí asistence v případě potřeby pozáruční opravy spotřebičů.
- Právo na poskytnutí asistenčních služeb nevzniká v souvislosti s odstraněním nouzové situace vzniklé v budovách ve výstavbě.
- 5.9 V případech, kdy nouzová situace vyžaduje zásah specializovaných jednotek (např. pracovníků plynáren, hasičů apod.), jsou asistenční služby poskytnuty až po zásahu těchto specializovaných jednotek.
- 5.10 Právo na poskytnutí asistenčních služeb spočívající ve zpřístupnění domácnosti či stavby nevzniká v případě, kdy existují pochybnosti o právu Oprávněné osoby vstoupit do asistované domácnosti nebo stavby. Na výzvu osoby provádějící řemeslné práce je nutné prokázat oprávnění ke vstupu do nemovitosti, jinak nebude asistence poskytnuta.

- 5.11 Domácí asistence v případě potřeby pozáruční opravy spotřebičů není poskytnuta, pokud k poruše spotřebiče došlo v příčinné souvislosti s užíváním spotřebiče v rozporu s účelem nebo podmínkami užívání určenými výrobcem nebo v rozporu s bezpečnostními předpisy.
- 5.12 Na žádost může být zprostředkováno provedení prací či poskytnutí služeb v oblastech, ve kterých je poskytována domácí asistence, také v případech, kdy došlo k vyčerpání maximálního finančního limitu v daném kalendářním roce. Náklady spojené s provedením řemeslných prací v tomto případě hradí Oprávněná osoba v plném rozsahu.
- 5.13 Bude-li vyžádáno poskytnutí asistence v případě, kdy nejsou splněny podmínky pro vznik práva na její poskytnutí, je osoba, která si její poskytnutí vyžádala, povinná uhradit náklady s tím spojené.
- 5.14 Poskytovatel neposkytne asistenční služby, pokud k události 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.
- 5.15 Asistenční služby nejsou poskytnuty v případě situace vzniklé následkem neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného Oprávněnou nebo jinou osobou bez příslušné odborné kvalifikace se souhlasem Oprávněné osoby a škod vzniklých v souvislosti s prováděním svépomocných oprav či úprav.

Článek 6

Povinnosti Oprávněné osoby

- 6.1 Oprávněná osoba je povinná:
- a) v případě vzniku asistenční události se vždy a bez odkladu obrátit na Poskytovatele asistenčních služeb, a to na nonstop telefonní číslo +420 251 032 251, a řídit se jeho pokyny,
 - b) učinit vše k odvrácení vzniku asistenční události a ke snížení rozsahu jejích následků,
 - c) při poskytování asistenčních služeb spojených s Asistenční událostí poskytnout Poskytovateli součinnost. V případě, kdy se neprokáže nárok na poskytování Asistenčních služeb a úhradu souvisejících nákladů, nebudou tyto asistenční služby poskytnuty.
- 6.2 Nastane-li nouzová situace zabouchnutím nebo mechanickým zablokováním vstupních dveří asistované domácnosti či stavby, je Oprávněná osoba povinná na výzvu technika prokázat svou totožnost.

Článek 7

Postup při vyžádání služeb Platinum Assistance VIP card

- 7.1 Zavolejte asistenční centrum GA, které pracuje v nepřetržitém provozu 24 hodin denně, 365 dní v roce na číslo +420 251 032 251.
- 7.2 Při vyžádání asistenčních služeb sdělte koordinátorovi GA údaje potřebné k zajištění služby, a to zejména:
- jméno a příjmení Oprávněné osoby,
 - telefonní číslo, ze kterého voláte, abychom vás mohli zpětně kontaktovat,
 - číslo asistenční karty,
 - specifikaci asistenční události a další upřesnění potřebné k vyslání pomoci,
 - okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení asistenční události.
- 7.3 Poskytovatel rozhodne na základě uvedených informací o způsobu pomoci. Dbejte prosím jeho pokynů.
- 7.4 Služby jsou poskytovány v rozsahu krytí uvedených v těchto VPDA.

Článek 8

Vyúčtování asistenčních služeb

- 8.1 Pokud cena poskytnutých služeb převyší stanovený finanční limit, objednavatel platí za služby na místě oproti dokladu, na kterém technik vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec finančního limitu.
- 8.2 Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v ceníku GA, který technik na vyžádání předloží.
- 8.3 V případě, že nebude možné okamžité ověření nároku objednavatele na poskytnutí asistenční služby, uhradí objednavatel poskytnuté služby v plné výši. Následně zašle na adresu GA písemný požadavek na dodatečné přiznání nároku na proplacení maximálně do výše finančního limitu Asistenčního plnění doložený kopií dokladu o zaplacení služby zajištěné prostřednictvím GA.

Článek 9

Podmínky poskytování asistenčních služeb

- 9.1 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.
- 9.2 Zneužívání asistenčních služeb může vést k jejich omezení.
- 9.3 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.
- 9.4 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.

Článek 10

Všeobecná ustanovení

- 10.1 Služby Platinum Assistance VIP card jsou vždy vykonávány v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a předpisy a jsou podmíněny obdržením potřebných povolení kompetentních orgánů.
- 10.2 Jakékoli zamlčení, nepravdivé oznámení, podvod, opomenutí či nepřesnost v oznámení asistenční události z vaší strany o okolnostech, nebo následcích události, mohou mít za následek ztrátu práva využít služby Platinum Assistance VIP card, či náhradu škody při dané události.
- 10.3 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Platinum Assistance VIP card jsou účinné od 1. 1. 2025.

Článek 11

Rozsah asistenčních služeb – Platinum Assistance VIP card

11.1 Domácí asistence v případě nouzové situace

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 dle příslušného asistenčního programu. 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 dle příslušného asistenčního programu. Finanční limit se nevztahuje na úhradu protékajících, či kapajících vodovodních baterií, toaletních nádob apod., 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.

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.

Pokrývač – asistenční služby jsou poskytnuty pro případ Nouzové situace z důvodu poškození střešní krytiny v Rodinném domě, na které byla sjednaná asistence. Poskytovatel zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce pokrývače a použitý materiál, a to maximálně do výše limitu Asistenčního plnění příslušné Asistenční služby. Finanční limit se nevztahuje na renovace střešní krytiny.

11.2 Domácí asistence v případě pozáruční opravy spotřebičů

11.2.1 V rámci pozáruční opravy spotřebičů je zajištěno zprostředkování a úhrada účelně vynaložených nákladů na opravu spotřebiče v případě jeho poruchy, a to nákladů na:

- a) dopravu nezbytnou k provedení opravy (např. dopravu osoby provádějící opravu do místa zásahu a zpět, dopravu materiálu nezbytného k provedení opravy, dopravu opravovaného spotřebiče do servisu a zpět, není-li možné provést opravu v místě zásahu),
- b) práci osoby provádějící opravu,
- c) materiál a náhradní díly nezbytné k provedení opravy.

Za spotřebič se považují:

- a) chladnička, mraznička, vč. jejich kombinace,
- b) pračka, sušička prádla, vč. jejich kombinace,
- c) myčka nádobí,
- d) sporák, varná deska, trouba (kromě mikrovlnných trub),
- e) digestoř,
- f) průtokový ohřívač vody, bojler, kotel,
- g) televizor,

které vlastní nebo oprávněně užívá Oprávněná osoba, bez ohledu na to, zda se jedná o samostatně stojící nebo vestavěné spotřebiče.

11.2.2 Oprávněnou osobou pro účely pozáruční opravy spotřebičů je držitel karty.

11.2.3 Náklady na opravu spotřebiče jsou hrazeny maximálně do výše limitu plnění uvedeného v Přehledu služeb v těchto VPDA. Náklady spojené s asistenčním zásahem přesahující limit plnění hradí Oprávněná osoba.

11.2.4 Oprávněná osoba je povinna doložit doklad o zakoupení spotřebiče a v případě zakoupení prodloužené záruky také doklad o prodloužené záruce.

11.2.5 Za jeden asistenční zásah se považuje zprostředkování provedení řemeslných prací a úhrada nákladů spojených s jejich provedením na základě jedné příčiny poruchy spotřebiče nebo více příčin, které spolu přímo souvisejí.

11.2.6 Předpokladem vzniku práva na poskytnutí asistence je současné splnění následujících podmínek:

- a) spotřebič byl zakoupen jako nový v České republice; tuto skutečnost je povinnost prokázat doložením dokladu o zakoupení spotřebiče,
- b) spotřebič není starší 6 let (počítáno od doloženého data zakoupení spotřebiče jako nové věci),
- c) porucha, která na spotřebiči vznikla, brání v jeho užívání k účelu, ke kterému byl vyroben,
- d) na poruchu se nevztahuje odpovědnost za vadu, resp. záruka, kterou poskytuje výrobce nebo prodejce spotřebiče, a současně důvodem této skutečnosti není porušení podmínek / zmeškání lhůty pro uplatnění práv z nich ze strany Oprávněné osoby,
- e) spotřebič neslouží k podnikání ani jiné výdělečné činnosti,
- f) k poruše spotřebiče došlo v místě, pro které je sjednána asistence a které se nachází na území České republiky.

11.3 Přehled služeb a rozsah asistenčního plnění domácí asistence

Asistenční služba	Limit plnění	Četnost využití za jeden kalendářní rok
Domácí asistence v případě nouzové situace Elektrikář, instalatér, plynář, topenář, zámečnick, pokrývač	15 000 Kč/rok včetně DPH	Neomezeně
Domácí asistence v případě potřeby pozáruční opravy spotřebičů		

Asistenční služby mohou být čerpány do limitu 15 000 Kč včetně DPH za kalendářní rok. Počet událostí je neomezený.

Článek 12

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?

GLOBAL ASSISTANCE a.s., IČO: 27181898 sídlem Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00.

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;
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, telefon, adresa, e-mail,
- 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.

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.