

# Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb PLATINUM ASSISTANCE VIP

## Technická asistence k vozidlům (VPTA)

### Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Služby Platinum assistance VIP poskytuje poskytovatel (GLOBAL ASSISTANCE a.s.) přímo nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů.
- 1.2 Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Platinum assistance VIP (dále jen „Všeobecné podmínky“ či „VPTA“) 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.

### Článek 2 Výklad pojmů

- 2.1 Pro účely těchto VPTA 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 služba:** 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 událost:** Asistenční událostí je potřeba čerpání asistenčních služeb v rozsazích uvedených v článku 9 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 9.

**Bydliště:** Bydliště je místo trvalého pobytu (u fyzické osoby) či sídlo firmy (u právnické osoby) držitele vozidla.

**Další oprávněná osoba:** Osoba cestující ve vozidle spolu s oprávněnou osobou 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.

**Doba opravy:** Doba opravy je doba potřebná ke zprovoznění vozidla, která uplyne od přijetí nepojízdného vozidla do servisu nebo do místa úschovy.

**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, Řecké 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.

**Chyba řidiče:** Chybou řidiče se rozumí následující případy:

- a) nedostatek či záměna paliva nebo jiných provozních kapalin,
- b) vybití vozidla v případě elektrického vozidla,
- c) ztráta či odcizení klíčů od vozidla,
- d) zabouchnuté klíče ve voze, pokud se nejedná o poruchu vozidla s bez klíčovým systémem,
- e) škody způsobené vybitím baterie.

**Krádež vozidla nebo jeho části:** Krádež, loupež nebo neoprávněné užívání vozidla, či jeho části (vedoucí k nepojízdnosti).

**Nehoda:** Nehodou je nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů (jako např. střet s jiným vozidlem, náraz vozidla do objektu, vyjetí mimo silniční komunikaci) dojde k poškození, zničení nebo provoznímu znehodnocení vozidla. Za nehodu se považuje též krádež součástí vozidla, nebo úmyslné protiprávní jednání jiných osob.

**Nepojízdnost vozidla:** Funkční nepojízdnost, nebo nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích, podle příslušných předpisů, způsobená výhradně poruchou, nehodou, chybou řidiče, vandalismem, živlem, odcizením vozidla či jeho části.

**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 vloupáním nebo loupežným přepadením.

**Odtahová služba:** Odtah vozidla do místa určeného oprávněnou osobou, uskutečněný na veřejných komunikacích v obci i mimo obec. Na neveřejných nebo účelových komunikacích, pouze pokud je pro mechanika přístup zajištěn třetí osobou a současně pokud je přístup k vozidlu právně možný, nebrání mu zákonná překážka a odtah je z daného místa technicky proveditelný.

**Oprava na místě:** 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 zámkem, 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.

Jedná se zejména o případy:

- a) defekt pneumatiky – lze vyřešit výměnou kola na místě závady nebo nouzovou opravou pneumatiky (pokud je to možné a bezpečné),
- b) vybití či zamrznutí baterie – lze vyřešit nastartováním či nabitím pomocí externího zdroje případně výměnou baterie na místě závady,
- c) problém s klíčky nebo zámkem – pokud je to technicky možné, lze na místě závady vůz otevřít, aby klient mohl pokračovat v cestě,

- d) vyčerpání pohonných hmot – lze vyřešit dovezením kanystru s pohonnými hmotami na místo závady (benzín, nafta),
- e) nahodilý úbytek jiných provozních kapalin (např. olej), který nesouvisí s nesprávnou údržbou vozidla, v takové míře, kdy další pokračování v cestě by mohlo ohrozit technický stav vozidla nebo bezpečnost posádky a jiných účastníků silničního provozu – lze vyřešit dovozem těchto provozních kapalin na místo závady.

Součástí služby je oznámení o předpokládaném čase příjezdu mechanika a poskytnutí potřebných informací oprávněné osobě, zejména o asistenčním nároku a způsobu řešení asistenční události. 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.

**Organizace služeb:** Organizací služeb myslíme situace, kdy pro Vás zorganizujeme asistenční služby, které si hradíte sami.

**Odtah vozidla:** Příjezd odtahového vozidla zajištěného poskytovatelem, naložení nepojízdného vozidla, jeho odtažení a složení v cíli odtahu, kterým je vhodné opravárenské zařízení, autorizovaný servis, nebo místo dočasného uložení vozidla. Služba se týká vozidla bez nákladu. Vyložení nákladu není součástí služby odtah vozidla. Součástí naložení vozidla je i nezbytné vysunutí nepojízdného vozidla

z řady parkujících vozidel a dále úkony související s nakládáním v prostoru se sníženým pohledem (např. v podzemních garážích).

**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 přiměřeně nouzové množství benzínu, nafty nebo přísady AdBlue, přičemž palivo si hradí 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 je společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., se sídlem: Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00, IČO: 27181898.

**Repatriace vozidla:** Repatriací vozidla se rozumí převoz nepojízdného vozidla zpět do Česka do autorizovaného servisu, nebo smluvního servisu v regionu bydliště oprávněné osoby, a to v případě, že vozidlo není opravitelné v místním servisu do dvou pracovních dnů.

**Působení živlu:** Působení přírodních fyzikálních sil na předmět pojištění. Za přírodní fyzikální síly se považují také tepelné účinky požáru a působení zvířete na zaparkované pojištěné vozidlo. Považují se za ně i účinky chemických látek (kyselin, louhů, rozpouštědel apod.), není-li jejich vznik ani jejich působení důsledkem činnosti člověka.

**Ubytování:** V případě, že je vozidlo předáno do servisu, nebo na úschovu 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.

**Úschova:** Přechnodná úschova (skladování a ostraha) nepojízdného vozidla na střeženém parkovišti nebo v obdobném objektu do doby jeho převozu do opravy.

**Vandalismus:** Úmyslné jednání třetí osoby, které jí nepřináší žádné materiální obohacení, ale které způsobí nepojízdnost vozidla, nebo jeho právní nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů.

**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.

**Vozidlo:** Za vozidlo považujeme motorem poháněnou tříkolku, motocykl, osobní nebo nákladní automobil do 3,5t celkové hmotnosti s nejvýše osmi místy k sezení kromě místa řidiče, bez ohledu na druh paliva.

**Zajištění náhradního vozidla:** Zapůjčení náhradního vozidla – náhradní vozidlo je vždy vozidlo stejné, nebo nejbližší nižší třídy, jaké má oprávněná osoba. Výbava, barva ani případný pohon 4x4 není garantovaná. Oprávněná osoba je povinná 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.

### **Článek 3**

#### **Kdy můžete využít služeb Platinum assistance VIP**

- 3.1 Služby Platinum assistance VIP jste oprávněni čerpat v případě, že se vaše vozidlo stalo nepojízdným následkem poruchy, nehody, chyby řidiče nebo v případě odcizení vozidla či jeho části (viz výklad pojmů v článku 2 těchto VPTA).
- 3.2 Platinum assistance VIP je vám k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně 365 dní v roce.
- 3.3 Asistenční služby jsou poskytovány na území České republiky a na kontinentálním území Evropy (viz výklad pojmů v článku 2 těchto VPTA).
- 3.4 Platinum assistance VIP můžete využívat opakovaně.
- 3.5 Jestliže máte platnou asistenční kartu a nárok je ověřitelný u poskytovatele.
- 3.6 Asistenční služby jsou poskytované VÝHRADNĚ za podmínky kontaktování asistenčního centra poskytovatele na čísle +420 251 032 251.

### **Článek 4**

#### **Kdo má nárok na využití služeb Platinum assistance VIP**

- 4.1 Služby Platinum assistance VIP využívá oprávněná osoba (dále také "vy"). Počet osob, na něž se služby uvedené v článku 9 vztahují, je omezen počtem pasažérů povolených v technickém průkazu vozidla. Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.
- 4.2 Nárok na využívání asistenčních služeb se vztahuje na motorem poháněnou tříkolku, motocykl, osobní nebo nákladní automobil do 3,5 t celkové hmotnosti s nejvýše osmi místy k sezení kromě místa řidiče, bez ohledu na druh paliva.

## **Článek 5**

### **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, které se nevztahují k řešení nepojízdnosti vozidla.
- 5.3 Náklady vyplývající ze škody, která vznikla v důsledku protiprávního jednání oprávněné osoby či dalších oprávněných osob.
- 5.4 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 poskytovatel oprávněn omezit další čerpání asistenčních služeb.
- 5.5 Náklady na škody, které již byly předmětem poskytnutí asistenční služby a zároveň, u nichž byla oprávněná osoba poskytovatelem vyzvána, aby příčinu škody odstranila.
- 5.6 Náklady vzniklé v důsledku úmyslného nebo vědomě nedbalostního jednání oprávněné osoby.
- 5.7 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 řídičských dovedností. Dále vzniklé jízdou v terénu (mimo veřejné komunikace se zpevněným povrchem).
- 5.8 Náklady na řešení nouzové situace vzniklé při činnosti vozidla jako pracovního stroje a při jeho využití k manipulaci s nákladem.
- 5.9 Náklady za čerpání asistenčních služeb od jiné asistenční společnosti, než je poskytovatel, vyjma výjimky uvedené v bodu 5.1.
- 5.10 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.
- 5.11 Asistenční služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.
- 5.12 Asistenční služby se nevztahují na vozidla s více jak devíti přepravovanými osobami včetně řidiče, přípojná vozidla, návěsy, obytné přívěsy a na práce prováděné v servisech.

## **Článek 6**

### **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.

## **Článek 7**

### **Postup při vyžádání služeb Platinum assistance VIP**

- 7.1 Stane-li se vaše vozidlo nepojízdným, nebo pokud bylo odcizeno, spojte se neprodleně telefonicky s centrálou GLOBAL ASSISTANCE na čísle **+420 251 032 251**, které je Vám k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- 7.2 Uveďte prosím následující informace:
- vaše jméno a příjmení,
  - telefonní číslo, ze kterého voláte, abychom vás mohli zpětně kontaktovat,
  - co se vám stalo,
  - místo, kde se přesně nacházíte,
  - typ vozidla, jeho barvu a RZ (SPZ),
  - druh, typ motoru, paliva, řazení,
  - počet osob ve vozidle,
  - okolnosti důležité k určení nejvhodnějšího řešení asistenční události,
  - "VIN" identifikační číslo vozidla.
- 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 VPTA.

## **Článek 8**

### **Všeobecná ustanovení**

- 8.1 Služby Platinum assistance VIP jsou vždy vykonávány v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a předpisy a jsou podmíněny obdržением potřebných povolení kompetentních orgánů.
- 8.2 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, či náhradu škody při dané události.
- 8.3 Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb Platinum assistance VIP jsou účinné od 1. 1. 2023.

## Článek 9

### Rozsah asistenčních služeb – Platinum assistance VIP

9.1 Pokud se vaše vozidlo stalo nepojízdným z důvodu nehody, poruchy, chyby řidiče nebo bylo odcizeno v České republice nebo v zahraničí (dle článku 3.3.), GLOBAL ASSISTANCE pro Vás zorganizuje a uhradí níže uvedené služby.

#### 9.1.1 V České republice

##### Oprava na místě

Zabezpečíme pro Vás příjezd a odjezd silniční služby a nezbytnou, smysluplnou opravu vozidla na místě události.

##### Odtah

Pokud oprava na místě není vhodná, bude vozidlo odtaženo do libovolného místa v ČR.

##### Vyproštění

Jestliže bude třeba, vyprostíme Vaše vozidlo na místo, odkud jej bude možno naložit na odtahové vozidlo.

##### Parkovné

Není-li možné v danou chvíli služby servisu využít, zabezpečíme dočasné odstavení vozidla na bezpečném místě, jeho uschování (včetně úhrady parkovného v délce až 30 dnů).

**Příspěvek na jednu z níže uvedených služeb v případě, že vozidlo není možno opravit tentýž den, nejdéle na 5 dnů do výše 3.000 Kč včetně DPH / den:**

- **Ubytování v hotelu**

V případě, že bude Vaše vozidlo nepojízdné, nebo právně nezpůsobilé a bude třeba Vás se zbytkem posádky vozidla ubytovat.

Nebo

- **Náhradní vozidlo**

V případě, že bude Vaše vozidlo nepojízdné, nebo právně nezpůsobilé, v případě potřeby Vám zajistíme náhradní vozidlo stejné, nebo nejbližší kategorie, a to na dobu nepřekračující termín opravy vozidla, nejdéle však na 5 dnů. Poskytovatel uhradí maximálně 3.000 Kč včetně DPH / den. Klient je povinen uhradit případnou autopůjčovnou vyžadovanou kaucí.

V Česku Vám náhradní vozidlo přistavíme do servisu, ve kterém je vozidlo opravováno anebo na jiné vhodné místo určené klientem. Odstavení vozu je možné v místě zápůjčky, či ve stejném regionu, v okruhu do 30 km od místa zápůjčky, nebo v pobočce autopůjčovny. Odstavení z jiné lokality je možné pouze po předchozí domluvě a se souhlasem poskytovatele a může být zpoplatněno dle podmínek autopůjčovny.

Náhradní vozidlo je poskytováno ve stejné, nebo nejbližší kategorii, v závislosti na dostupnosti; o volbě tovární značky a modelu náhradního vozidla rozhoduje poskytovatel. Výbava zapůjčeného automobilu se může lišit od parametrů Vašeho vozu, v závislosti na místních podmínkách.

Náklady spojené s provozem (pohonné hmoty apod.), údržbou (mytí, čištění apod.) a opravou náhradního vozidla nejsou předmětem asistenčních služeb. Při využití služby náhradní vozidlo není možno čerpat službu náhradní doprava.

Nebo

- **Náhradní doprava**

Řidiči a dalším členům posádky uhradíme dopravu do místa bydliště či do jiného prokázaného cíle cesty. O typu použitého dopravního prostředku rozhodne koordinátor poskytovatele. Při využití služby náhradní doprava není možno čerpat službu náhradní vozidlo.

### **9.1.2 V zahraničí**

#### **Oprava na místě**

Zabezpečíme pro Vás příjezd a odjezd silniční služby a nezbytnou, smysluplnou opravu vozidla na místě události.

#### **Vyproštění**

Jestliže bude třeba, vyprostíme Vaše vozidlo na místo, odkud jej bude možno naložit na odtahové vozidlo.

#### **Náhradní vozidlo**

Příspěvek na zapůjčení náhradního vozidla po dobu opravy, nejdéle na 3 dny (pokud nelze opravit týž den). V případě, že bude Vaše vozidlo nepojízdné, nebo právně nezpůsobilé, v případě potřeby Vám zajistíme náhradní vozidlo stejné, nebo nejbližší kategorie, a to na dobu nepřekračující termín opravy vozidla, nejdéle však na 3 dny. Poskytovatel uhradí maximálně 4.000 Kč včetně DPH / den. Klient je povinen uhradit případnou autopůjčovnou vyžadovanou kaucí.

#### **Parkovné**

Není-li možné v danou chvíli služby servisu využít, zabezpečíme dočasné odstavení vozidla na bezpečném místě, jeho uschování (včetně úhrady parkovného v délce až 5 dnů).

#### **Ubytování v hotelu**

V případě, že bude Vaše vozidlo nepojízdné, nebo právně nezpůsobilé a bude třeba Vás se zbytkem posádky vozidla ubytovat, uhradíme Vám, po dobu opravy vozidla ubytování v hotelu 3 hvězdičkové kategorie, a to na maximálně na tři noci pro celou posádku.

#### **Zajištění finanční hotovosti, tlumočení**

a další vyžádané služby na základě složení finanční zálohy v ČR.

#### **Příspěvek na jednu z těchto služeb v případě nepojízdnosti vozidla:**

- **Odtah do nejbližšího smluvního servisu**

Pokud oprava na místě není vhodná, bude vozidlo odtahováno do nejbližšího vhodného, nebo autorizovaného servisu do maximální výše 10.000 Kč včetně DPH.

Nebo

- **Repatriace vozidla ze zahraničí**

Repatriace vozidla do Česka, do libovolného místa v ČR. Finanční limit na tuto službu činí 20.000 Kč včetně DPH. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout asistenční zásah, pokud celkové náklady na asistenční zásah překročí obvyklou cenu vozidla.

Při poruše nebo nehodě v zahraničí (na území Evropy) zapůjčení náhradního vozidla pro cestu posádky zpět do ČR při současném zajišťování zpětného transportu – odtahu nepojízdného vozidla ze zahraničí do ČR. V rozsahu doprava náhradního vozidla k zákazníkovi do místa poruchy nebo nehody zdarma, zapůjčení vozidla pro cestu zpět do ČR hradí klient podle obvyklých podmínek zapůjčení vozidla v ČR.

### **9.1.3 Prémiový program služeb**

Nad rámec nepojízdnosti vozidla kurzy bezpečné jízdy GLOBAL ASSISTANCE:

sleva 20 % z ceny kurzu.



#### 9.1.4 Přehled služeb a rozsah asistenčního plnění pro vozidla do 3,5 t

Služba	Rozsah asistenčního plnění pro vozidla do 3,5 t
Nepřetržitá pomoc asistenčního centra v českém jazyce	Zdarma – neomezeně
<b>v České republice</b>	
Oprava na místě	Zdarma – neomezeně
Odtahování nepojízdného vozidla do servisu nebo jiného místa podle přání zákazníka	Zdarma – neomezeně
Vyproštění vozidla	Zdarma – neomezeně
Uschování nepojízdného vozidla zákazníka	Na dobu až 30 dnů
Příspěvek na jednu z těchto služeb v případě, že vozidlo není možno opravit tentýž den, nejdéle na 5 dnů:	
a) Zapůjčení náhradního vozidla	nejdéle na 5 dnů do výše 3.000 Kč včetně DPH / den
<b>nebo</b>	
b) Ubytování	nejdéle na 5 dnů do výše 3.000 Kč včetně DPH / den / osoba posádky
<b>nebo</b>	
c) Přeprava posádky veřejnou dopravou domů	Zdarma – neomezeně
<b>v zahraničí</b>	
Oprava na místě	Zdarma – neomezeně
Vyproštění vozidla	Zdarma – neomezeně
Příspěvek na jednu z těchto služeb v případě nepojízdnosti vozidla:	
a) Odtah nepojízdného vozidla do nejbližšího vhodného nebo autorizovaného servisu,	Do výše 10.000 Kč včetně DPH
<b>nebo</b>	
b) Zajištění zpětného transportu – odtahu nepojízdného vozidla z území Evropy do ČR	Do výše 20.000 Kč včetně DPH
Při poruše nebo nehodě v zahraničí (na území Evropy) zapůjčení náhradního vozidla pro cestu posádky zpět do ČR při současném zajišťování zpětného transportu – odtahu nepojízdného vozidla ze zahraničí do ČR.	Doprava náhradního vozidla k zákazníkovi do místa poruchy nebo nehody zdarma, zapůjčení vozidla pro cestu zpět do ČR hradí klient podle obvyklých podmínek zapůjčení vozidla v ČR – pouze organizace
Příspěvek na zapůjčení náhradního vozidla po dobu opravy, nejdéle na 3 dny (pokud nelze opravit týž den)	Do výše 4.000 Kč / den
Parkovné	až na 5 dnů
Ubytování	nejdéle na 3 dny celá posádka / *** hotel
Zajištění finanční hotovosti, tlumočení a další vyžádané služby	Poskytnutí služeb na základě složení finanční zálohy v ČR
<b>Premiový program služeb</b>	
Kurzy bezpečné jízdy	sleva 20 % z ceny kurzu

## **Článek 10**

### **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?**

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](http://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 takovouto 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](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).