

## Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb pro členy klubu „Nebeský Anděl“ (dále jen VPPNA)

### Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Asistenční služby pro členy klubu „Nebeský Anděl“ (NA) jsou poskytovány společností GLOBAL ASSISTANCE a.s. (dále jen GA nebo poskytovatel) přímo, nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů.
- 1.2 Všeobecné podmínky pro poskytování asistenčních služeb pro členy klubu „Nebeský Anděl“ (dále jen „Všeobecné podmínky“ či „VPPNA“) 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 Asistenční plnění: peněžní či naturální plnění poskytnuté oprávněné osobě poskytovatelem v ujednaném rozsahu v důsledku poskytnutí asistenčních služeb oprávněné osobě.
- 2.2 Asistenční služba je služba, jejímž předmětem je poskytování asistence – pomoci osobám, které se dostanou do nesnází v důsledku asistenční události na letadle nebo motorovém vozidle. Jedná se zejména o zajištění, zorganizování a úhradu služeb spojených s odstraněním následků asistenční události, která postihla letadlo nebo motorové vozidlo.
- 2.3 **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 kličkovým systémem
  - e) škody způsobené vybitím baterie
- 2.4 **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.
- 2.5 **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.

### Článek 3

#### Kdo má nárok na využití asistenčních služeb

3.1 Oprávněná osoba po využití asistenčních služeb je člen Klubu Nebeský Anděl, který předá do kontaktního centra GA za uplynulý měsíc minimálně jednu dopravní informaci, a to na telefonní číslo **1220**. Asistenční služby jsou poskytovány pro letadlo člena klubu NA, které se nachází v době poruchy mimo domovské letiště a člen klubu NA je zároveň jeho pilot nebo pro vlastní osobní vozidlo člena klubu NA.

### Článek 4

#### Jak jsou asistenční služby poskytovány

4.1 AS jsou poskytovány:

- a) v režimu nonstop, 24 hodin denně na území České republiky
- b) v případě poruchy na letadle
- c) v případě nepojízdnosti vlastního vozidla do 3,5 tun celkové hmotnosti v důsledku nehody, poruchy nebo chyby řidiče

2.6 AS jsou poskytovány, pokud jsou vyžádány telefonicky výhradně na asistenčním centru GA, které pracuje 24 hodin denně, a na tel. čísle: **1220**.

2.7 Pokud klient použije pro objednání asistenční služby jiný postup než výše uvedený, nemůže u GA uplatňovat nároky na asistenční služby.

**2.8 Postup při vyžádání AS:**

- a) Zákazník kontaktuje asistenční centrum GA na telefonním čísle **1220**, které je k dispozici v nepřetržitém provozu 24 hodin denně.
- b) Zákazník uvede, že je člen klubu „Nebeský Anděl“ a sdělí následující údaje pro ověření nároku na asistenční služby: své jméno a příjmení, číslo klubové karty člena Klubu „Nebeský Anděl“, místo a požadovanou službu a následně dohodne s koordinátorem optimální způsob poskytnutí AS.

### Článek 4

#### Rozsah asistenčních služeb

Asistenční služba	Asistenční limit
zajištění dovozu PHM pro letadlo, mimo domovské letiště	Dovoz PHM, PHM platí zákazník
dovoz a zapůjčení potřebného nářadí na opravu letadla, které je mimo domovské letiště	max. 1 hodinu
zajištění odvozu a zpětného dovozu poškozené pneumatiky letadla mimo domovské letiště	Odvoz a dovoz, opravu pneumatiky hradí zákazník
Odtah vozidla v případě jeho nepojízdnosti	Odtah do 500 Kč
Dovoz PHM pro vlastní vozidlo	Dovoz PHM, PHM hradí zákazník

4.1. Při poskytování AS se pracovní čas mechanika počítá od doby jeho příjezdu k zákazníkovi do doby ukončení jeho práce. Ujeté kilometry vozidlem odtahové služby se počítají z místa stanoviště odtahového vozidla k zákazníkovi, ujeté kilometry při odtahu vozidla a cesta zpět na stanoviště. K ceně odtahu se účtuje naložení a složení odtahovaného vozidla, případně jeho přemístění z místa mimo vozovku do místa naložení.

4.3. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v ceníku, který na vyžádání předloží mechanik.

4.4. Pokud cena poskytnutých služeb převyší stanovené asistenční limity, obdrží zákazník doklad, na kterém mechanik vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec limitu asistenčního nároku.

## Článek 5

### Omezení pro poskytování Asistenčních služeb

#### GLOBAL ASSISTANCE 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 a na domovských letištích.

## **Článek 6**

### **Zpracování osobních údajů**

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).

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;
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
- 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.

### **5. Osobní údaje zákazníků**

GA prohlašuje, že veškeré osobní údaje sdělené zákazníkem využije výhradně pro zajištění objednaných asistenčních služeb a bude s nimi pracovat v souladu s platnými právními předpisy, zejména ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. v platném znění.