



GLOBAL ASSISTANCE a.s.

184 00 Praha 8, Dopraváků 749/3, tel. 1220

**Všeobecné podmínky a pokyny GLOBAL ASSISTANCE a. s.
pro poskytování asistenčních služeb
pro klienty České spořitelny a.s.
(dále jen VOP GA)**

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Asistenční služby jsou poskytovány společností GLOBAL ASSISTANCE a.s. (dále jen GA) pro klienty České spořitelny a.s. (dále jen ČS), kteří jsou fyzickými osobami - majiteli běžných účtů nebo jakýchkoliv jiných produktů, které svým charakterem odpovídají běžnému účtu (dále jen běžný účet), či disponujícími osobami k těmto účtům, a kteří si zakoupili k účtu některý z programů asistenčních služeb GA. (dále jen klient ČS). Podmínkou pro poskytování asistenčních služeb se stanovenými slevami je dodržení těchto VOP GA. Rozsah poskytovaných slev je uveden v těchto VOP GA. Uvedené slevy stanovené pro klienty ČS není možno sčítat s jinými slevami.
- 1.2. Asistenční služby jsou poskytovány v režimu nonstop, 24 hodin denně, v případě současného splnění podmínek:
 - a) pro případy nouzových situací (poruch, havárií);
 - b) po ověření oprávněnosti nároku na poskytování služeb call centrem GA. Před poskytnutím služby je mechanik oprávněn na místě zkontrolovat potřebné údaje, zejména totožnost klienta.
- 1.3. Asistenční služby a stanovené slevy jsou poskytovány, jen pokud jsou vyžádány telefonicky výhradně na call centru GA.
- 1.4. Pokud klient ČS použije pro objednání služby jiný postup než uvedený v těchto VOP GA, nemůže u GA uplatňovat nároky na slevy a výhody.

2. Postup pro klienta ČS při vyžádání asistenční služby:

- 2.1. Zavolejte call centrum GA, které pracuje v nepřetržitém provozu 24 hodin denně

- ➔ **na jednotném telefonním čísle 1220**
- ➔ **ze zahraničí na telefonním čísle + 420 1220
nebo + 420 266 799 778**

- 2.2. Při vyžádání asistenčních služeb sdělte dispečerovi GA údaje potřebné k zajištění služby:
 - jméno a příjmení majitele účtu (disponenta)
 - ID služby, případně rodné číslo klienta
 - RZ, typ, značku a barvu vozidla, místo, kde se nachází – u technické asistence
 - adresa objektu a místo nouzové situace (havárie) – u domácí asistence
 - specifikaci závady a další upřesnění potřebné k vyslání technické pomoci. Dispečer s klientem dohodne optimální způsob poskytnutí asistenční služby.

3. Asistenční služby pro motoristy

- 3.1. Slevy na asistenční služby pro klienty ČS jsou poskytovány:
 - a) v případě poruchy i nehody (havárie) vozidla
 - b) pouze pro motorová vozidla do 3,5 tun celkové hmotnosti

Příloha I. Rámcové smlouvy

- c) pouze pro motorová vozidla do 9 míst přepravovaných osob (včetně řidiče)
- d) slevy na asistenční služby se nevztahují na: nákladní a užitková vozidla nad 3,5 tun celkové hmotnosti, vozidla s více jak 9 přepravovanými osobami (včetně řidiče), přípojná vozidla, návěsy, obytné přívěsy a na práce prováděné v servisech
- e) slevy na asistenční služby se nevztahují na dodaný materiál (náhradní díly, pohonné hmoty a provozní náplně vozidla) a na specializované práce (odemčení vozidla specializovanou firmou apod.).

3.2. Asistenčním zásahem se rozumí odstranění poruchy vozidla na pozemní komunikaci. Je možno jej provádět v rozsahu, který nevyžaduje dílenské vybavení, není v rozporu s dopravními předpisy a zaručí dodržení podmínek bezpečnosti silničního provozu a bezpečnosti práce.

3.3. **Telefonická asistence:**

V případě nouzové situace klienta ČS dispečer call centra GA na základě telefonického požadavku klienta ČS poskytne informace o následujících službách, přičemž v případě požadavku na zajištění služeb nad rámec poskytovaných slev bude vyžadováno složení finanční zálohy v rozsahu předpokládaného nákladu.

Služby, které může GA na žádost klienta ČS zajistit na území ČR:

- zapůjčení náhradního vozidla
- ubytování
- uskladnění poškozeného, nebo nepojízdného vozidla na uzavřeném hlídaném parkovišti nebo na odstavném parkovišti
- pomoc v případě odcizení vozidla
- vyslání náhradního řidiče k vozidlu
- vyproštění vozidla z terénu v případě havárie
- odtah nepojízdného vozidla do místa podle určení klienta
- telefonické předání vzkazů.

Služby, které může GA na žádost klienta ČS zajistit v zahraničí (na území Evropy):

- v případě, že nemůže být opraveno vozidlo tentýž den, mohou být zajištěny alternativní služby, a to:
 - ubytování v hotelu
 - možnost pokračovat v cestě vlakem
 - možnost pokračovat v cestě letadlem
- vyproštění vozidla z terénu v případě havárie
- repatriace (převoz) vozidla do ČR
- zajištění náhradních dílů
- telefonická tlumočnická pomoc při cestách do zahraničí.

3.4. **Služby technické asistence**

3.4.1. **Asistenční služby - pomoc na silnici v případě poruchy nebo nehody**

Ke klientovi ČS bude vyslán do požadovaného místa mechanik s vozidlem silniční služby, který poskytne potřebnou technickou pomoc v rozsahu :

- oprava vozidla na místě poruchy, pokud to technické a provozní podmínky dovolí
- výměna, nebo oprava pneumatik s tím, že cestu s poškozeným kolem do pneuservisu a díly potřebné k opravě hradí klient ČS na místě
- nastartování přes kabely při vybitém akumulátoru
- dovoz a doplnění chybějících pohonných hmot (PHM) s tím, že PHM i cestu pro PHM si klient ČS hradí na místě

3.4.2. **Odtahové služby**

Příloha I. Rámcové smlouvy

V případě, že vozidlo není možné opravit na místě, bude zajištěn odtaž nepojízdného vozidla do značkového servisu nebo jiného místa podle přání klienta ČS. Podle požadavku bude zajištěna přeprava osob a jejich zavazadel.

4. Asistenční služby pro domácnosti – „Domácí asistence“

- 4.1. Služby „Domácí asistence“ jsou zajišťovány pro případy nouzových situací (havárií) v profesích elektrikář, instalatér, plynář, sklenář, topenář a zámečnick v bytových domech a bytových jednotkách, včetně jejich stavebních součástí a příslušenství.
- 4.2. Nouzová situace je stav, který vyžaduje okamžitý zásah technické služby tak, aby v důsledku tohoto stavu nedocházelo k rozšíření již vzniklých škod nebo k dalším škodám.
- 4.3. O tom, zda se jedná o nouzovou situaci, rozhoduje na základě informací poskytnutých klientem ČS dispečer call centra GA.
- 4.4. Asistenční služby „Domácí asistence“ se nevztahují na údržbářské a opravárenské práce a rekonstrukce.
- 4.5. V případech, kdy si havárie vyžádá zásah specializovaných jednotek (např. pracovníků plynáren, hasičů, apod.), je možné poskytnout asistenční služby „Domácí asistence“ až po zásahu těchto specializovaných jednotek.
- 4.6. Pokud se nejedná o nouzovou situaci, zajistí GA požadované údržbářské, opravárenské nebo rekonstrukční práce za úhradu.

5. Dopravní a mototuristické informace:

- 5.1. Klient ČS získá mototuristické a komplexní dopravní informace v neveřejné sekci na internetových stránkách www.1220.cz.
- 5.2. Přístup k informacím získá klient ČS tak, že na uvedených internetových stránkách vstoupí do sekce „Naše služby pro klienty České spořitelny“ a do formuláře napíše své přihlašovací údaje:
 - příjmení a jméno
 - ID klienta přidělené při sjednání služby Bankou.
 - svoji e-mailovou adresu (není povinný údaj pro přihlášení ke službě)

Vyplněním uvedených údajů systém GA klientovi ČS zpřístupní požadované informace.

5.3. Dopravní informace

Databáze dopravních informací přináší aktuální a ověřené zprávy z celého území ČR. Pro jednoduché vyhledání potřebné informace jsou dopravní informace rozděleny do několika základních skupin a oblastí zejména:

- aktuální doprava v Praze
- stupně dopravy v Praze
- uzavírky v Praze
- aktuální doprava v ČR
- uzavírky v ČR
- sjízdnost, počasí
- ceny pohonných hmot.

5.4. Turistické informace

5.4.1. Databáze turistických informací přináší informace o vybraných evropských státech a USA, které jsou rozděleny do několika základních skupin a oblastí zejména:

- základní informace
- vstupní formalities pro turisty
- dopravní předpisy, mýtné
- národní kluby
- ubytování stravování
- přeprava a peníze

5.4.2. GA poskytuje pro klienty ČS navíc zdarma informace „Info D1“. Info D1 je speciální dopravní informační systém, který monitoruje aktuální stav provozu na dálnici D1. Klient ČS získá tyto informace na „Infolince D1“ tel. 1220. Hradí se pouze spojovací poplatky podle sazeb jednotlivých operátorů.

6. Postup při vyúčtování asistenčních služeb klientovi ČS:

6.1. Asistenční služby pro motoristy v ČR:

6.1.1. Při poskytování asistenční služby se pracovní čas mechanika počítá od doby jeho příjezdu ke klientovi ČS do ukončení jeho práce. Ujeté kilometry na přání klienta ČS, jako je dovoz náhradních dílů, PHM atp., jsou účtovány samostatně a hrazeny klientem ČS.

6.1.2. Ujeté kilometry vozidlem odtahové služby se počítají z místa stanoviště odtahového vozidla ke klientovi ČS, 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.

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

6.1.4. Pokud cena poskytnutých služeb převyší stanovené slevy, obdrží klient ČS doklad, na kterém mechanik vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec slev.

6.1.5. V případě, že nebude možné okamžité ověření nároku klienta ČS na poskytnutí slevy, uhradí klient ČS poskytnuté služby v plné výši. Následně zašle na adresu GA písemný požadavek na dodatečné přiznání příslušných slev doložený kopií dokladu o zaplacení služby.

6.2. Asistenční služby pro motoristy v zahraničí:

6.2.1. Pro poskytování asistenčních služeb v zahraničí je požadováno složení finanční zálohy v ČR podle pokynů dispečera GA.

6.2.2. Do ceny služby v zahraničí se započítává zprostředkovatelský poplatek účtovaný zahraničním asistenčním partnerem, bankovní poplatky za úhradu do zahraničí a přepočtená cena v Kč poskytnutých služeb snížená o stanovené slevy.

6.3. Asistenční služby pro domácnosti – „Domácí asistence“

6.3.1. Dispečer GA nabídne klientovi ČS vyslání smluvní technické služby. Technická služba provede odstranění havarijního stavu, vyúčtuje klientovi ČS cenu služby, ze které odečte příslušnou slevu.

6.3.2. V ekonomicky zdůvodněných případech lze výjimečně dohodnout s dispečerem GA

Příloha I. Rámcové smlouvy

změnu dodavatele služby podle návrhu klienta.

7. Osobní údaje klientů ČS

GA prohlašuje, že veškeré osobní údaje sdělené klientem ČS využije výhradně pro zajištění objednaných asistenčních služeb a bude s nimi pracovat v souladu s platnými právními předpisy, zejména ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění, tak jak bylo dohodnuto v Rámcové smlouvě o poskytování asistenčních služeb uzavřené mezi ČS a GA.

Příloha I. Rámcové smlouvy

8. Rozsah poskytovaných asistenčních služeb a slev pro klienty ČS

Uvedené slevy jsou uvedeny včetně DPH.

	Rozsah služeb	Telefonická asistence	Služby technické asistence			Domácí asistence na území ČR
			Oprava vozidla na místě poruchy, výměna nebo oprava pneumatiky, nastartování při vybití akumulátoru, dovoz chybějících PH	Odtah nepojízdného vozidla	Specifické služby:	
Úroveň A	Asistenční služby pro motoristy na území ČR	zdarma	Zdarma do 60 min. práce Dodané pohonné hmoty a materiál (PHM, olej, oprava pneu apod.) hradí klient ČS.	Zdarma Odtah vozidla do nejbližšího autorizovaného nebo kvalitního servisu do vzdálenosti 50 km	Zdarma Poskytování dopravních a mototuristických informací Telefonické poskytnutí porady a předání vzkazů	Zdarma do celkového ročního limitu 2500 Kč (<i>od sjednání služby</i>)
Úroveň A+	Asistenční služby pro motoristy na území ČR a asistenční služby pro domácnost					
Úroveň B	Asistenční služby pro motoristy na území Evropy	zdarma	Na území ČR zdarma do 60 min práce, na území Evropy zdarma do výše 120 €.	Do vzdálenosti 50 km na území ČR, na území Evropy zdarma do výše 150 €.	Zdarma Poskytování dopravních a mototuristických informací Telefonické poskytnutí porady a předání vzkazů	Zdarma do celkového ročního limitu 2500 Kč (<i>od sjednání služby</i>)
Úroveň B+	Asistenční služby pro motoristy na území Evropy a asistenční služby pro domácnost	zdarma	Dodané pohonné hmoty a materiál (PHM, olej, oprava pneu apod.) hradí klient ČS.	Odtah vozidla do nejbližšího autorizovaného nebo kvalitního servisu	Zdarma Poskytování dopravních a mototuristických informací Telefonické poskytnutí porady a předání vzkazů Tlumočnická pomoc při cestách do zahraničí	