



Asistenční služby
k Osobnímu účtu a Osobnímu
kontu České spořitelny

ČESKÁ 
SPORITELNA
Jsme Vám blíž.



Asistenční služby

Úvod

Dnešní doba klade stále větší nároky na rychlá řešení. Všichni máme méně času a každé zdržení nám přináší nějaké těžkosti. Pokud se však chcete podobným obtížím vyhnout, využijte nabídku České spořitelny – rychlou pomoc při nejrůznějších komplikacích.

V rámci svého účtu naleznete ideální řešení, jak prostřednictvím asistenčních služeb GLOBAL ASSISTANCE propříště eliminovat veškeré starosti s řešením případných komplikací.



Kdy Vám mohou asistenční služby GLOBAL ASSISTANCE pomoci?

Asistenční služby GLOBAL ASSISTANCE oceníte v následujících situacích:

- Váš automobil Vám na cestě vypoví službu,
- setkáte se s dopravními komplikacemi,
- ve Vašem bytě v nejméně vhodnou chvíli praskne voda, porouchá se topení nebo Vás potká jiná nepříjemnost.

Ve všech těchto případech Vám asistenční služby GLOBAL ASSISTANCE zajistí neodkladnou pomoc.

Jak se asistenční služby GLOBAL ASSISTANCE dělí?

Asistenční služby GLOBAL ASSISTANCE jsou rozděleny do několika úrovní poskytovaných služeb:

Úroveň A: asistenční služby pro motoristy na území České republiky.

Úroveň A+: asistenční služby pro motoristy na území České republiky a asistenční služby pro domácnost.

Úroveň B: asistenční služby pro motoristy na území Evropy.

Úroveň B+: asistenční služby pro motoristy na území Evropy a asistenční služby pro domácnost.

Máte tak možnost si sami zvolit variantu, která bude nejvíce vyhovovat Vaším potřebám.



Jaké výhody asistenční služby GLOBAL ASSISTANCE přináší?

Jednoduchost a komfort

Stačí vyslovit souhlas s podmínkami pro poskytování asistenčních služeb a stanete se jejich uživatelem.

Bezstarostnost

Poplatek je jednoduše inkasován z Vašeho účtu.

Snadná dostupnost služeb

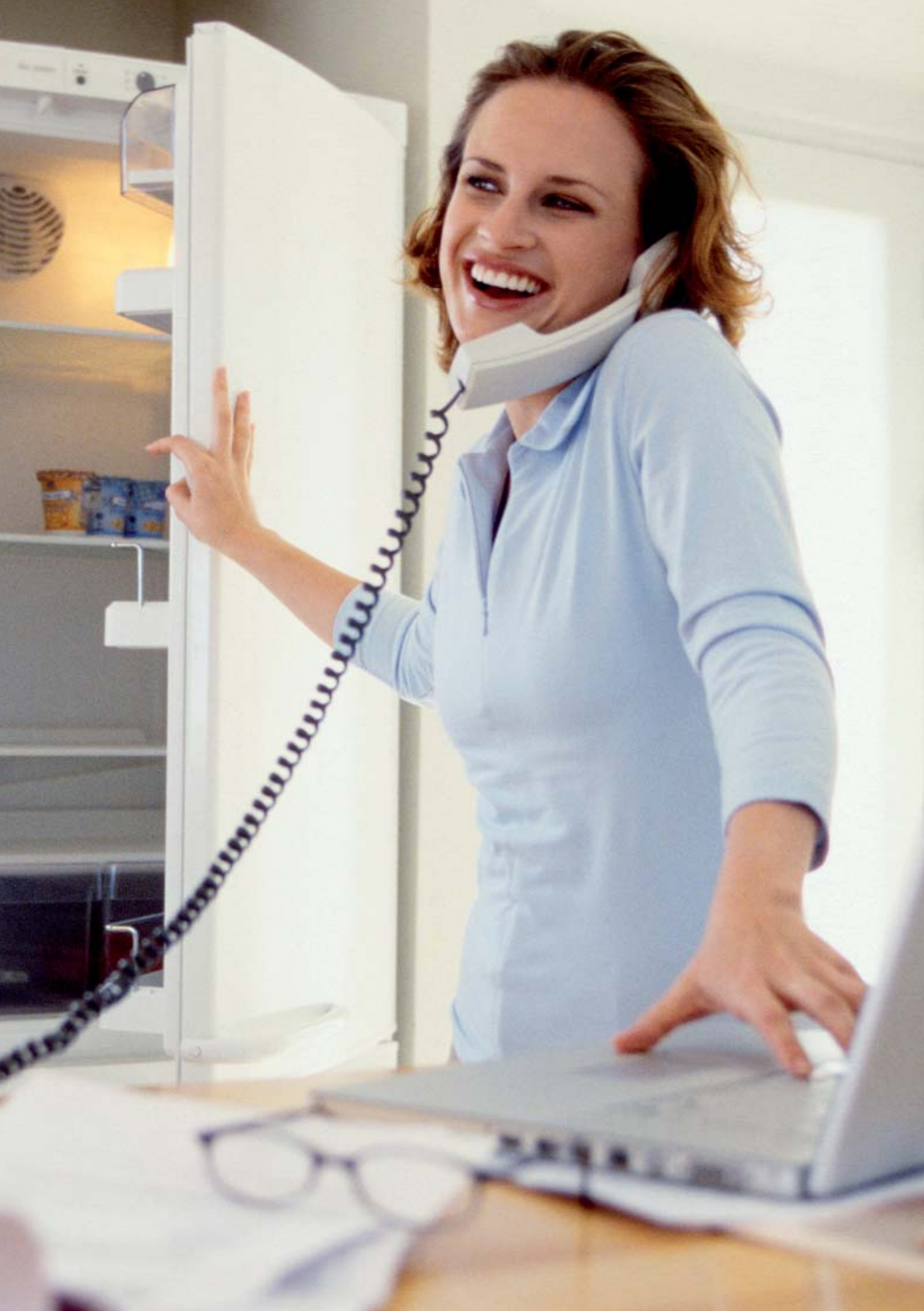
Stačí pouze zavolat na jedno číslo GLOBAL ASSISTANCE 1220 a zkušení pracovníci Vám zajistí potřebnou pomoc nebo službu.

Jistota

Nečekané komplikace Vás již zaručeně nezaskočí, neboť máte po boku partnera, který je stále připraven Vám pomoci.

Kdo může asistenční služby GLOBAL ASSISTANCE využívat?

Asistenční služby GLOBAL ASSISTANCE mohou využívat klienti České spořitelny – fyzické osoby, které jsou majiteli účtu či disponujícími osobami k tomuto účtu. Možnost využívat služby se pak otevírá těmto osobám ve chvíli, kdy si zakoupí některou z výše uvedených úrovní asistenčních služeb.



Jak konkrétně postupovat v případě, kdy potřebujete využít asistenční služby?

Je to velmi snadné. Pokud se nacházíte na území České republiky, stačí zavolat na linku GLOBAL ASSISTANCE 1220; pokud voláte ze zahraničí, pak se jedná o telefonní čísla +420 1220 a +420 266 799 778. Na těchto kontaktních číslech Vám bude po 24 hodin denně 7 dní v týdnu k dispozici dispečer, který s Vámi dohodne pro Vás optimální způsob poskytnutí asistenční služby.

Co potřebujete pro nahlášení?

Po dovolání na linku GLOBAL ASSISTANCE sdělíte dispečerovi:

- jméno a příjmení majitele účtu (disponující osoby),
- ID služby (je přiděleno při sjednání služby),
- RZ, typ, značku a barvu vozidla (u technické asistence),
- místo, kde se nacházíte (u technické asistence),
- adresu objektu (u domácí asistence).

Následně s Vámi operátor dohodne optimální způsob poskytnutí asistenční služby.



Příklady plnění

Vaše auto je z důvodu poruchy nepojízdné. K Osobnímu účtu máte sjednané asistenční služby pro motoristy na území České republiky a asistenční služby pro domácnost (úroveň A+). GLOBAL ASSISTANCE k Vám vyśle mechanika s asistenčním vozidlem.

V případě, že je možné provést opravu na místě, pracuje pro Vás mechanik 60 minut zdarma. Pokud není oprava na místě možná, zajistí GLOBAL ASSISTANCE odtah Vašeho vozidla do servisu nebo jiného místa podle Vašeho přání – v tomto případě je pro Vás zdarma odtah do vzdálenosti 50 km.

Ve Vašem bytě dojde k havárii elektroinstalace.

GLOBAL ASSISTANCE k Vám vyśle technika, který u Vás provede potřebné práce. Poskytnuté služby do ročního limitu 2 500 Kč jsou pro Vás zdarma.

Chystáte se na služební cestu nebo výlet s rodinou po České republice a potřebujete se dozvědět dopravní situaci na plánované trase?

Na webových stránkách GLOBAL ASSISTANCE – www.1220.cz – vstoupíte do sekce „Naše služby pro klienty České spořitelny“ a ve formuláři vyplníte své přihlašovací údaje. Následně Vám systém GLOBAL ASSISTANCE zpřístupní požadované informace:

- aktuální dopravu v České republice,
- uzavírky v České republice,
- aktuální dopravu v Praze,
- stupně dopravy v Praze,
- uzavírky v Praze,
- sjízdnost, počasí,
- ceny pohonných hmot.

V přehledu je možné filtrovat a zobrazovat informace přesně podle Vašich potřeb.



Chystáte se cestovat po problematické dálnici D1 a potřebujete znát dopravní situaci na trase?

Zavoláte linku GLOBAL ASSISTANCE 1220 a zadáte ve výběru služby tlačítkem na telefonu číslo 2. Následně se dozvíte současnou situaci na celé trase této dálnice. Linka je aktualizována po celých 24 hodin 7 dní v týdnu (cena hovoru se odvíjí pouze od tarifu Vašeho operátora).

Chystáte se na cestu do zahraničí a potřebujete se dozvědět turistické informace o dané zemi?

Na webových stránkách GLOBAL ASSISTANCE – www.1220.cz – vstoupíte do sekce „Naše služby pro klienty České spořitelny“ a ve formuláři vyplníte své přihlašovací údaje. Následně Vám systém GLOBAL ASSISTANCE zpřístupní požadované informace:

- základní údaje,
- vstupní formalities pro turisty,
- dopravní předpisy, mýtné,
- národní kluby,
- ubytování, stravování,
- přeprava a peníze,
- další užitečná data.

Informace o dané zemi jsou přehledně uspořádány a lze si je vytisknout a v klidu pročíst.



Sami se můžete stát pomocníkem druhých

Pokud získáte na svých cestách informace o problémech v aktuální dopravní situaci, můžete je zavolat na bezplatnou linku GLOBAL ASSISTANCE 800 122 012. Vaše zprávy budou zapsány do systému a poslouží dalším motoristům pro snadnější a plynulejší jízdu.

Všeobecné podmínky a pokyny GLOBAL ASSISTANCE, a. s.

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“), klientům České spořitelny, a. s., kteří jsou fyzickými osobami – majiteli běžných účtů nebo jakýchkoliv jiných produktů, jež 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.

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 České spořitelny není možné sčítat s jinými slevami.

1.2 Asistenční služby jsou poskytovány v režimu nonstop, 24 hodin denně, v případě současného splnění následujících podmínek:

- a) jedná se o případy nouzových situací (poruch, havárií);
- b) oprávněnost nároku na poskytování služeb prověří call centrum 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 v call centru GA.

1.4 Pokud klient České spořitelny 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 České spořitelny 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,
- adresu objektu a místo nouzové situace (havárie) – u domácí asistence,
- specifikaci závady a další upřesnění potřebné k vyslání technické pomoci.

Dispečer s Vámi dohodne optimální způsob poskytnutí asistenční služby.

3 Asistenční služby pro motoristy

3.1 Slevy na asistenční služby pro klienty České spořitelny jsou poskytovány:

- c) v případě poruchy i nehody (havárie) vozidla;
- d) pouze pro motorová vozidla do celkové hmotnosti 3,5 tuny;
- e) pouze pro motorová vozidla do 9 míst přepravovaných osob (včetně řidiče).

Slevy na asistenční služby se nevztahují na nákladní a užitková vozidla nad celkovou hmotnost 3,5 tuny, vozidla s více než 9 přepravovanými osobami (včetně řidiče), přípojná vozidla, návěsy, obytné přívěsy a na práce prováděné v servisech.

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 České spořitelny 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 České spořitelny 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 vozidla,
- 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 České spořitelny 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 České spořitelny bude do požadovaného místa vyslán mechanik s vozidlem silniční služby, který poskytne potřebnou technickou pomoc v následujícím 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 České spořitelny 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 České spořitelny hradí na místě.

3.4.2 Odtahové služby

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

4 Asistenční služby pro domácnosti – domácí asistence

4.1 Služby domácí asistence jsou zajišťovány v případech nouzových situací (havárií) profesemi elektrikář, instalatér, plynář, sklenář, topenář a zámečník v bytových domech a bytových jednotkách, včetně jejich stavebních součástí a příslušenství.

4.2 Nouzová situace je stav, který vyžaduje okamžitý zásah technické služby, 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 České spořitelny 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), 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 České spořitelny získá mototuristické a komplexní dopravní informace v neveřejné sekci na internetových stránkách **www.1220.cz**.

5.2 Přístup k informacím získá klient České spořitelny 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).

Po vyplnění uvedených údajů systém GA klientovi České spořitelny 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 klientům České spořitelny navíc zdarma informace „Info D1“. „Info D1“ je speciální dopravní informační systém, který monitoruje aktuální stav provozu na dálnici D1. Klient České spořitelny získá tyto informace na „Infolince D1“, tel. 1220. Hradí se pouze spojovací poplatky podle sazeb jednotlivých operátorů.

6 Postup při vyúčtování asistenčních služeb klientovi České spořitelny

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 České spořitelny do ukončení jeho práce. Ujeté kilometry na přání klienta České spořitelny, jako je dovoz náhradních dílů, PHM atp., jsou účtovány samostatně a hrazeny klientem České spořitelny.

6.1.2 Kilometry ujeté vozidlem odtahové služby se počítají z místa stanoviště odtahového vozidla ke klientovi České spořitelny, během odtahu vozidla a 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 České spořitelny doklad, na kterém mechanik vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec slev.

6.1.5 V případě, že nebude možné okamžité ověření nároku klienta České spořitelny na poskytnutí slevy, uhradí klient České spořitelny 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 snižena o stanovené slevy.

6.3 Asistenční služby pro domácnosti – domácí asistence

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

6.3.2 V ekonomicky zdůvodněných případech lze s dispečerem GA výjimečně dohodnout změnu dodavatele služby podle návrhu klienta.

7 Osobní údaje klientů České spořitelny

GA prohlašuje, že veškeré osobní údaje sdělené klientem České spořitelny 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 Českou spořitelnou a GA.

8 Rozsah poskytovaných asistenčních služeb a slev pro klienty České spořitelny

Uvedené slevy jsou uvedeny včetně DPH.

8. Rozsah poskytovaných asistenčních služeb a slev pro klienty České spořitelny

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 PHM | 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 České spořitelny | Zdarma | Zdarma | Zdarma do celkového ročního limitu 2 500 Kč (od sjednání služby) |
| 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 € Dodané pohonné hmoty a materiál (PHM, olej, oprava pneu apod.) hradí klient České spořitelny | Do vzdálenosti 50 km na území ČR, na území Evropy zdarma do výše 150 € 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 | Zdarma do celkového ročního limitu 2 500 Kč (od sjednání služby) |
| Úroveň B+ | Asistenční služby pro motoristy na území Evropy a asistenční služby pro domácnost | | | | | |