

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování asistenčních služeb
(dále Všeobecné obchodní podmínky nebo VOP)
(VOP 03/2025)**

**1. Článek
Úvodní ustanovení**

- 1.1. Poskytovatelem online asistenčních služeb je společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s. se sídlem na adrese Dopraváků 749/3, 184 00 Praha, IČO: 27181898, společnost registrovaná pod spisovou značkou B 9573 Městským soudem v Praze. Odesláním objednávky (vyplněním a odesláním objednávkového formuláře) a současně zaplacením úplné ceny objednaných služeb souhlasíte se vstupem do smluvního vztahu se společností GLOBAL ASSISTANCE a.s. poskytující služby přímo nebo prostřednictvím smluvních partnerů společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s.
- 1.2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování asistenčních služeb vytvářejí soubor závazných pravidel pro poskytování a využívání asistenčních služeb. Můžeme zaručit včasné a kvalitní poskytování asistenčních služeb pouze tehdy, když budete tyto Všeobecné obchodní podmínky dodržovat stejně jako my.
- 1.3. Kliknutím na tlačítko „Dokončit objednávku“ v rámci objednávkového formuláře a následným odesláním objednávky v rámci našeho E-shopu, a jeho dalším užíváním, stvrzujete přečtení těchto Všeobecných obchodních podmínek a potvrzujete, že jejich obsahu rozumíte a s jejich obsahem souhlasíte. Odesláním objednávky přijímáte tyto Všeobecné obchodní podmínky a potvrzujete správnost vyplněných údajů. V případě, že těmito Všeobecným podmínkám nerozumíte anebo s nimi nesouhlasíte, nepokračujte dále v objednávkovém procesu. V případě, že máte jakékoliv dotazy k těmto Všeobecným obchodním podmínkám, můžete nám zavolat na Infolinku: + 420 251 032 743 (na telefonát se mohou vztahovat poplatky telefonního operátora).

**2. Článek
Výklad pojmů**

Níže uvedené pojmy a slovní výrazy se dále v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, jestliže není dále stanoveno jinak, vykládají následovně:

- 2.1. „**Aplikace**“ je náš software, uživatelská rozhraní, aplikace a média (dále jen „Software“), zpřístupněný Uživateli prostřednictvím internetu prostřednictvím E-shopu na adrese eshop.globalassistance.cz, a související služby poskytované Poskytovatelem Uživateli přes internet v souladu s podmínkami Licenční smlouvy k užívání Aplikace stanovenými v článku 9 těchto VOP, prostřednictvím čehož Poskytovatel poskytuje Služby, mj. aktuální informace o dostupných produktech, včetně reklamy a informací týkajících se Poskytovatele;
- 2.2. „**Asistenční služby**“ nebo „**Služby**“ jsou služby asistenčního programu Poskytovatele poskytované prostřednictvím Aplikace Poskytovatele v rozsahu uvedeném v Rozsahu asistenčních služeb, které jsou na základě vytvořených (a uhrazených) Objednávek Uživatele poskytovány Oprávněným osobám;
- 2.3. „**Asistenční událost**“ je taková událost, při které vznikne potřeba čerpat Asistenční službu;

- 2.4. „**Den**“ znamená kalendářní den; jestliže je jednání Global Assistance vyžadováno v určitý den, na který připadá státní svátek anebo den, v němž nemohou být ze strany Global Assistance ze zákona poskytovány služby, musí být vykonáno nejbližší pracovní den;
- 2.5. „**Držitel asistenčního programu**“ znamená osobu, které Uživatel umožní využívat objednané Služby, která se registruje ke Službě na portálu Poskytovatele služeb;
- 2.6. „**Global Assistance**“, „**Poskytovatel**“, „**my**“, „**nás**“ znamená společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., IČO: 27181898, společnost registrovaná pod spisovou značkou B 9573 Městským soudem v Praze, sídlem Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 18400;
- 2.7. „**Infolinka**“ znamená klientské kontaktní centrum dostupné na telefonním čísle: +420 251 032 743 a dále na následující e-mailové adrese: support@globalassistance.cz, kontaktní adresa: Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 18400;
- 2.8. „**ID Uživatele**“ je aktivní e-mailová adresa Uživatele užívaná k přihlášení do Účtu Uživatele;
- 2.9. „**Licenční podmínky užívání**“ je omezená licence pro užití E-shopu, Portálu zaměstnavatele, popř. Účtu, udělená v článku 9 těchto VOP;
- 2.10. „**Obsah**“ znamená jakýkoliv text, dokumenty, informace, data, články, obrázky, fotografie, grafika, software, aplikace, videonahrávky, zvukové nahrávky, zvuky, návrhy, funkce a další materiály, které jsou k dispozici v rámci Aplikace, včetně veškerých obchodních značek a log;
- 2.11. „**Objednávka**“ je proces umožňující Uživatelům objednat Asistenční služby, a to způsobem stanoveným v Článku 4 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Objednání je iniciováno v okamžiku výběru Vámi vybraného balíčku Služeb (produktu) kliknutím na políčko daného produktu Poskytovatele a kliknutím na políčko „Do košíku“, poté dojde k přesměrování na shrnutí vybraných Služeb s možností volby počtu Držitelů asistenčního programu, včetně uvedení konečné ceny za měsíc užívání, kdy Objednávka je dokončena potvrzením souhlasů a následným kliknutím na políčko „Dokončit objednávku“ a uhrazením úplné ceny Služeb;
- 2.12. „**Oprávněná osoba**“ je fyzická osoba vybraná pro užívání Asistenčních služeb Uživatелеm, tj. Držitel asistenčního programu, a její Rodinní příslušníci, není-li ve Zvláštních podmínkách asistenčních služeb určeno jinak;
- 2.13. „**Platební metody**“ jsou a) platby online v platební bráně zvolenou Platební kartou Uživatele, pakliže je podporovaná, b) bankovní převod na základě vystavené faktury, popř. jiný způsob uskutečňování platby, který je k dispozici na stránce Objednávky v době objednání; Platební metody mohou být čas od času měněny bez předchozího upozornění podle vlastního uvážení Poskytovatele;
- 2.14. „**Platební karta**“ znamená platební karta, kterou Poskytovatel umožňuje použít k platbě prostřednictvím objednávkového formuláře, zejména jakákoliv platební karta vydaná následujícími společnostmi: MasterCard International Incorporated, Visa Europe Ltd., Diners Club International a JCB International Credit Card Co. Ltd, American Express Company a China UnionPay, jakož i platební karta Maestro a případně další platební karty zmíněné jako platební možnost v rámci objednávkového formuláře;
- 2.15. „**Podmínky**“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky, které sestávají z podmínek užívání Služeb a Licenčních ujednání, které se vztahují na každou Vaši návštěvu Portálu zaměstnavatele, popř. Účtu, a jsou závazné při objednávání a využívání Služeb, jakož i veškeré ostatní informace a/nebo služby poskytované v rámci Účtu nebo jeho prostřednictvím; vyplněním a odesláním

objednávkového formuláře souhlasíte s uvedenými podmínkami a podmínkami platnými v době jeho vyplnění;

- 2.16. „**Požadavky systému**“ se rozumí systémové požadavky a požadavky na kompatibilitu technických zařízení sloužících k užívání E-shopu a Aplikace a/nebo k prohlížení Obsahu a/nebo k využívání Služeb, včetně požadavku na funkční síťové internetové připojení, aktivní připojení k mobilní síti a kompatibilní aktualizovaný software, takové požadavky so mohou čas od času měnit;
- 2.17. „**Reklama**“ je jakákoliv reklamní zpráva nebo propagace kampaně Poskytovatele, která bude zobrazena uživatelském rozhraní v rámci Aplikace;
- 2.18. „**Rodinný příslušník**“ je příbuzný Držitele asistenčního programu v přímé linii sdílející s ním společnou domácnost, a dále osoby spjaté s ním partnerským svazkem (manžel/manželka, partner/partnerka, druh/družka);
- 2.19. „**Zvláštní podmínky asistenčních služeb**“ – popis podmínek nákupu, využití a poskytnutí Asistenčních služeb a rozsahu Asistenčních služeb nabízených v rámci jednotlivých balíčků Asistenčních služeb;
- 2.20. „**Portál zaměstnavatele**“ – je portál, prostřednictvím kterého je Uživateli umožněna volba Držitelů asistenčního programu;
- 2.21. „**Rozsah asistenčních služeb**“ – popis Asistenčních služeb nabízených v rámci jednotlivých balíčků Asistenčních služeb;
- 2.22. „**Škoda**“ znamená jakákoliv újma, ztráta anebo jiná škoda jakékoli povahy vyplývající ze Služby nebo v souvislosti s ní;
- 2.23. „**Trvání asistence**“ je doba platnosti asistenčního programu, po kterou může Oprávněná osoba čerpat Asistenční služby;
- 2.24. „**Účet**“ je účet Uživatele, který je volitelně možné zřídit prostřednictvím E-shopu, a který umožňuje Uživateli zobrazit přehled jím učiněných Objednávek;
- 2.25. „**Údaje Uživatele**“ kompletní identifikační údaje Uživatele, a to v minimálním rozsahu obsahující název právnické osoby, popřípadě fyzické podnikající osoby, adresu sídla, IČO, DIČ, údaje osoby oprávněné právnickou osobu zastupovat v rozsahu povinných údajů – jméno, příjmení a e-mailovou adresu a telefonický kontakt v rámci sítě českého operátora;
- 2.26. „**Území**“ znamená územní rozsah poskytování Služeb v rámci České republiky, není-li v rozsahu objednaných asistenčních služeb definováno jinak;
- 2.27. „**Uživatel**“, „**Vy**“ je právnická osoba, popřípadě fyzická osoba podnikající, která, (prostřednictvím osoby oprávněné za tuto osobu jednat) v rámci E-shopu vyplnila a odeslala objednávkový formulář za účelem přístupu k možnosti využívání Služeb pro určené osoby;
- 2.28. „**Vyšší moc**“ znamená jakákoliv mimořádná, nepředvídatelná, neodvratitelná událost nezaviněná žádnou stranou, včetně mj. přírodního činitele, zemětřesení, požáru, záplavy, války, terorismu, civilního, průmyslového nebo vojenského narušení, sabotáže, stávky nebo výluky, pandemie, epidemie, vzpoury, výpadek nebo selhání dodávek služeb nebo komunikačních služeb, předběžná opatření, vládní opatření a legislativní akty, rozhodnutí soudů, civilních, trestních, správních či vojenských orgánů;
- 2.29. „**E-shop**“ elektronický obchod na adrese eshop.globalassistance.cz;

- 2.30. „**Značka**“ je ochranná známka, obchodní název, design, logo, obchodní označení, grafické nebo obrazové znázornění označení; je-li určitému slovu nebo výrazu přiřazen konkrétní význam, mají i jiné slovní druhy a gramatické formy téhož slova nebo výrazu odpovídající význam.

3. Článek

Služby a podmínky jejich užívání

- 3.1. Uživatel (resp. Oprávněné osoby) je oprávněn čerpat Služby a přistupovat k Obsahu prostřednictvím Aplikace na základě níže uvedených podmínek:
- a) objednávkový proces provádí osoba, která je oprávněna za Uživatele v této věci jednat, v rámci Objednávky vyplní své jméno a příjmení;
 - b) veškeré informace, které poskytujete Poskytovateli, jsou pravdivé, přesné, aktuální a úplné;
 - c) budete provádět Objednávky Asistenčních služeb, užívat Portál zaměstnavatele, popř. Účet, a vykonávat veškerá práva a povinnosti vyplývající z právních vztahů z takového užití v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami;
 - d) v případě vytvoření Účtu budete chránit a opatrovat informace o svém Účtu a budete sami zavázáni z jakéhokoliv užití Vašeho Účtu Vámi, Vámi zmocněnou osobou a /nebo kýmkoli jiným než Vámi, který užil Vašeho Účtu s přístupovými údaji, které jste vytvořili anebo Vám byly v rámci registračního procesu ze strany Poskytovatele poskytnuty, či Vámi poté změněny.
- 3.2. Uživatel je odpovědný za veškeré náklady spojené s objednáváním a užíváním Služeb na straně Uživatele, tj. mimo jiné náklady za internetové připojení a užívání mobilní sítě.
- 3.3. Služby jsou dostupné pouze na základě řádné a úplné úhrady ceny Služeb, po získání přístupu do Portálu zaměstnavatele. V případě prodlení Uživatele s platbou může být přístup Uživateli odepřen.
- 3.4. Berete na vědomí, že Aplikace v návaznosti na tyto Služby nemusí být vždy k dispozici, zejména s ohledem na nutnou údržbu Aplikace.
- 3.5. Služby jsou poskytovány pouze v rámci Území, není-li v Rozsahu asistenčních podmínek uvedeno jinak.
- 3.6. Jakékoliv užití Aplikace, a souvisejících Služeb a zpřístupněných informací, jakožto i jakákoliv Objednávka a následně kupní smlouva uzavřená dle Objednávky, podléhá těmto VOP, včetně zásad ochrany osobních údajů, které stanoví práva a povinnosti smluvních stran při poskytování a využívání Služeb a tvoří závazné ujednání mezi Uživatelem a Poskytovatelem.
- 3.7. V případě rozporu mezi těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a jinými ujednáními nebo zvláštními podmínkami, které se na Vás vztahují nebo Vám byly sděleny v průběhu užívání Služeb v rámci Aplikace, mají přednost tyto Všeobecné obchodní podmínky.
- 3.8. Aplikace obsahuje různé údaje a informace, které jsou nebo mohou být chráněny ve prospěch Poskytovatele nebo ve prospěch osob ve smluvním vztahu s Poskytovatelem nebo v jednotlivých případech také ve prospěch třetích stran ochrannou známkou anebo autorským právem. Je proto výslovně zakázáno stahovat, kopírovat nebo distribuovat Obsah v plném rozsahu nebo či jeho části, pokud není dohodnuto jinak. Omezený počet kopií Obsahu pro účely jeho prohlížení v rámci internetu je povoleno pouze pro vlastní osobní potřebu.
- 3.9. Vyhrazujeme si právo na základě vlastního uvážení odepřít přístup k Aplikaci anebo odepřít poskytnutí jakékoliv Služby, kterou nabízíme, a to kdykoliv a z jakéhokoliv důvodu, včetně, nikoliv však výlučně, z důvodu porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel může

kdykoliv okamžitě přerušit přístup, pokud existuje důvodný předpoklad, že Uživatel porušuje tyto Všeobecné obchodní podmínky.

- 3.10. Poskytnutý Obsah, jakož i infrastruktura použitá k poskytování takového Obsahu a informací, je ve vlastnictví Poskytovatele. I v případě, že můžete být oprávněni vytvořit si omezený počet kopií údajů (a souvisejících dokumentů) pro vlastní potřebu, souhlasíte s tím, že jinak nebudete upravovat, kopírovat, distribuovat, přenášet, zobrazovat, provádět, reprodukovat, publikovat, sdílet, vytvářet odvozená díla, převádět nebo zcizovat jakékoli informace, software, produkty nebo Služby získané z Aplikace nebo jejím prostřednictvím. Dále souhlasíte s tím, že nebudete:
- a) bezdůvodně provádět mnohočetné, nepravdivé nebo podvodné registrace Účtů;
 - b) bez našeho výslovného písemného souhlasu získávat, sledovat nebo kopírovat jakýkoli obsah nebo informace poskytované prostřednictvím Aplikace pomocí robota nebo jiných automatizovaných prostředků nebo jakéhokoli manuálního procesu pro jakýkoli účel;
 - c) porušovat nebo obcházet jiná opatření užitá k zabránění nebo omezení nepovoleného přístupu k Aplikaci;
 - d) podnikat jakékoli kroky, které by podle našeho uvážení způsobovaly nebo mohly způsobovat nepřiměřené nebo nepřiměřeně velké zatížení naší infrastruktury;
 - e) odkazovat na Aplikaci či jakoukoliv její část pro jakýkoli účel bez našeho výslovného písemného souhlasu;
 - f) kopírovat nebo jinak začlenit jakoukoli část Aplikace do jiných webových stránek či aplikace bez našeho předchozího písemného souhlasu.
- 3.11. Jakýkoliv odkaz na Aplikaci lze provést za předpokladu, že bude sloužit pouze jako křížový odkaz a bude předem písemně schválen Poskytovatelem. Poskytovatel si vyhrazuje právo takový souhlas odvolat. Vědomý odkaz na neoprávněně kopírovaný nebo šířený Obsah Aplikace bez písemného souhlasu Poskytovatele se považuje za porušení výlučných autorských práv Poskytovatele.
- 3.12. Poskytovatel má odpovědnost pouze za Obsah poskytovaný Poskytovatelem, pokud zde není uvedeno jinak, nenese odpovědnost za jakýkoliv obsah jakéhokoliv odkazu třetích stran na Aplikaci. Poskytovatel nemůže informace obsažené za takovýmto odkazem kontrolovat, a proto neodpovídá za neoprávněný, chybný nebo neúplný obsah a za škody, které v důsledku použití takového obsahu, na který je odkazováno, vzniknou.
- 3.13. K zajištění kontinuálního přístupu a užívání Služeb musíte čas od času aktualizovat Software Vašeho zařízení na nejnovější verzi.
- 3.14. Poskytovatel si vyhrazuje právo a Vy odesláním Objednávky berete na vědomí právo Poskytovatele tyto Všeobecné obchodní podmínky čas od času bez předchozího upozornění změnit a přizpůsobit je technickému nebo právnímu vývoji podle vlastního uvážení. Pokud se jakékoliv ustanovení těchto Podmínek ukáže z jakéhokoli důvodu jako nezákonné, neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, ať již zcela nebo zčásti, zákonnost, platnost, účinnost a vymahatelnost zbývajících ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek nejsou v takovém případě dotčena a zůstávají nadále platná a účinná. Jakékoliv změny těchto Všeobecných obchodních podmínek nabývají účinnosti třicet (30) dní od jejich uveřejnění spolu s úplným zněním Všeobecných podmínek dostupným na dosavadním umístění Všeobecných podmínek v rámci Aplikace. V případě, že nesouhlasíte s Všeobecnými obchodními podmínkami v platném znění, ukončete užívání Aplikace a veškerých Služeb a informujte Infolinku o ukončení užívání Aplikace.

- 3.15. Chcete-li Obsah zobrazit anebo užívat Služby, musíte používat zařízení, která splňují Požadavky systému a musíte takové Požadavky systému a aktivní přístup k internetu anebo mobilní síti za účelem zobrazení Obsahu anebo přístupu ke Službám anebo jejich užívání zajistit.
- 3.16. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv selhání internetového připojení nebo omezení přístupu k internetu, které může vést k přerušení nebo ukončení Služby. Neneseme odpovědnost za žádné informace, materiály anebo kampaně třetích osob nabízených prostřednictvím Aplikace a neneseme odpovědnost za žádné přímé nebo nepřímé Škody vyplývající z užití takových informací zprostředkovaných prostřednictvím Aplikace anebo odkazů umožněných v rámci Aplikace na třetí osoby, jejichž služby mohou být nabízeny spolu s produkty zde zobrazenými.
- 3.17. Obsah zveřejněný na E-shopu představuje prezentaci služeb, které je možné u Poskytovatele zakoupit a v žádném ohledu nepředstavuje návrh na uzavření smlouvy.

4. Článek

Objednávka Asistenčních služeb

- 4.1. Obsah E-shopu obsahuje seznam Asistenčních služeb (produktů), které si může Uživatel objednat a zakoupit. Každý produkt je možné objednat pro určitý, Uživatelem vybraný počet Držitelů asistenčního programu a je u něj uvedena konečná měsíční cena produktu (bez DPH i včetně DPH). Cena zahrnuje veškeré poplatky, pokud zde není stanoveno jinak.
- 4.2. Před dokončením Objednávky jste povinni zkontrolovat veškeré informace Objednávky, zásady ochrany osobních údajů, VOP a Zvláštní podmínky asistenčních služeb k vybranému produktu.
- 4.3. Za účelem vytvoření Objednávky kliknete na grafickou ikonu požadovaného produktu Asistenčních služeb a uvedete (vyberete z nabídky) počet Držitelů asistenčního programu. Následně budete přesměrováni na stránku se shrnutím vybraného produktu včetně ceny vypočtené na základě výběru množství dle počtu Držitelů asistenčního programu provedeného v předchozím kroku. V rámci stránky objednávkového formuláře se shrnutím Objednávky musíte zvolit kliknutím na příslušnou kolonku/políčko jednu z požadovaných Platebních metod, které jsou v rámci Aplikace dostupné a potvrdit souhlas seznámení se s VOP a se Zvláštními podmínkami asistenčních služeb k vybranému produktu, a dále se zásadami zpracování osobních údajů, které naleznete v sekci Dokumenty, zaškrtnutím příslušného políčka se souhlasem. Dále je nutné potvrdit, že objednávku za Uživatele provádí osoba k tomuto oprávněná.
- 4.4. V rámci shrnutí objednávky budete mít možnost udělit souhlas s využitím Vašich kontaktních údajů k zasílání marketingových sdělení a informací o nabídce jiných služeb, a to zaškrtnutím příslušného políčka.
- 4.5. Po kliknutí na políčko „Dokončit objednávku“ dojde k přesměrování na platební bránu, popřípadě vystavení faktury (dle zvolené formy platby).
- 4.6. Berete na vědomí, že jakékoli čerpání Asistenčních služeb je v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami podmíněno uhrazením jejich úplné ceny. Poskytovatel není povinen Objednávku přijmout a může o jejím přijetí (nebo její části) rozhodnout podle svého vlastního uvážení a dle dostupnosti Asistenčních služeb.
- 4.7. Smlouva mezi Poskytovatelem a Uživatelem je uzavřena k okamžiku, kdy Poskytovatel Uživateli zašle přihlašovací údaje do Portálu zaměstnavatele. K zaslání těchto údajů, tj. k potvrzení

Objednávky a tímto k uzavření smlouvy, nedojde dříve než po úplném zaplacení ceny Služeb za první měsíc. Toto potvrzení Vám bude zasláno e-mailem.

- 4.8. Prostřednictvím zaslání přihlašovacího jména a hesla je Uživateli umožněn přístup do Portálu zaměstnavatele, kde Uživatel zadá e-mailové adresy zvolených konkrétních Držitelů asistenčního programu. Těm bude následně zaslána e-mailová práva s pokyny k učinění aktivace a registrace ke Službě na portálu Poskytovatele služeb. Po úspěšně provedené registraci obdrží Držitel asistenčního programu potvrzení o registraci a možnosti zahájení využívání Služeb.
- 4.9. Přijetím těchto Podmínek výslovně souhlasíte a berete na vědomí, že veškeré informace, oznámení nebo sdělení týkající se Objednávky nebo její potvrzení obdržíte v elektronické formě pouze prostřednictvím webového rozhraní Účtu nebo e-mailu.
- 4.10. Údaje uvedené uživatelem při objednávání jsou Poskytovatelem považovány za správné.

5. Článek

Založení Účtu Uživatele

- 5.1. Uživatel má možnost se zaregistrovat za účelem vytvoření Účtu zaměstnavatele, kde jde možné zobrazit přehled všech Objednávek Uživatele.
- 5.2. Chcete-li se zaregistrovat za účelem vytvoření Účtu, musíte v rámci registračního formuláře dostupného v rámci E-shopu poskytnout požadované Údaje Uživatele. Po poskytnutí údajů Vám bude automaticky zaslán na Vaši registrovanou e-mailovou adresu potvrzovací e-mail, který bude obsahovat výzvu k ověření e-mailové adresy. V potvrzovacím e-mailu přijde zároveň přihlašovací jméno a heslo, které je Uživatel povinen změnit po prvním přihlášení. Po úspěšném dokončení registrace Vám bude zřízen Účet, který bude spojen s Vaším ID Uživatele. Uživatel se zavazuje udržovat své heslo v tajnosti.
- 5.3. Jste povinni udržovat aktivní e-mailový účet a souhlasíte s tím, že budete od Poskytovatele dostávat e-maily nad rámec servisních zpráv. Berete na vědomí, že odhlášení z přijímání e-mailů od Poskytovatele Vám znemožní užívat Váš Účet.

6. Článek

Cena Asistenčních služeb a platební podmínky

- 6.1. Veškeré ceny sdělené v rámci E-shopu a shrnuté v rámci Objednávky zahrnují veškeré příslušné daně a zákonné poplatky. Celková cena produktu odvozena od zvoleného počtu Držitelů asistenčního programu je stanovena a bude uhrazena v plné výši bez ohledu na to, zda se Držitelé asistenčního programu registrují k čerpání Asistenčních služeb či nikoliv.
- 6.2. Cenu Asistenčních služeb může Uživatel uhradit jednou z Platebních metod. Před odesláním Objednávky musí pečlivě zkontrolovat shrnutí Objednávky obsahující informace o vybraném produktu, včetně Platební metody a celkové ceny Asistenčních služeb. V případě platby platební kartou k ověření Uživatele a vlastníka Platební karty používá Poskytovatel bezpečnostní proces 3-D Secure, pokud je podporován organizací, která vystavila Platební kartu. Platba za Objednávku je zpracovávána oprávněnou spolupracující finanční institucí ve smluvním vztahu s Poskytovatelem v souladu s požadavky na ochranu osobních údajů.
- 6.3. Berete na vědomí a souhlasíte, že veškeré účetní doklady anebo potvrzení obdržíte v elektronické formě na uvedenou e-mailovou adresu. Daný doklad se považuje za doručení nejpozději 3. den

ode dne jeho odeslání na uvedenou e-mailovou adresu. V případě vytvoření Účtu se ukládá dokončená Objednávka do seznamu Objednávek, který je k dispozici v rámci historie "Uskutečněné objednávky". Všechny doklady vydané v elektronické podobě budou přístupné on-line ve Vašem Účtu. Doporučujeme Vám stáhnout si, uložit a dále uchovávat veškeré doklady poskytnuté zde v elektronické podobě a vytisknout si je pro Vaše další použití, stejně jako aktuální verzi těchto Podmínek.

- 6.4. Odesláním Objednávky souhlasíte s cenovými a fakturačními podmínkami stanovenými Poskytovatelem v rámci E-shopu pro zvolený produkt a vyslovujete souhlas se stržením příslušné částky ceny Objednávky z Platební karty nebo se zaúčtováním na Váš vrub dle zvolené Platební metody v částce dle cenových podmínek platných v momentu odeslání Objednávky a cenu Objednávky se zavazujete uhradit k okamžiku jejího odeslání. Cena Objednávky je splatná v českých korunách v okamžiku odeslání Objednávky a zahrnuje veškeré poplatky a příslušné daně účtované v souladu s právními předpisy. Některé finanční organizace poskytující Platební karty mohou účtovat poplatky za provádění platebních transakcí Vaší Platební kartou, je Vaší výlučnou povinností takové poplatky uhradit.
- 6.5. Chcete-li uhradit cenu Objednávky Platební kartou, musíte poskytnout přesné, úplné a aktuální informace o Platební kartě a poskytnutím těchto informací potvrzujete, že jste oprávněným uživatelem Platební karty.
- 6.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo podle svého výhradního uvážení odmítnout jakékoli platební transakce identifikované jako podvodné nebo podezřelé z podvodu nebo zabránit podvodům, a to na základě Databáze sankcí Evropské unie nebo Mapy sankcí EU.
- 6.7. V případě, že Poskytovatel platbu od poskytovatele platebních služeb Platební karty neobdrží, nebo vyprší platnost Platební karty nebo bude platba zamítnuta, nebude moci být poskytování Asistenčních služeb zahájeno.
- 6.8. Za den úhrady ceny se považuje den připsání příslušné platby na účet Poskytovatele.
- 6.9. Poskytovatel nezpracovává informace o Platební kartě. Odesláním Objednávky souhlasíte s uložením elektronického záznamu o držiteli Platební karty a číslu Platební karty a období její platnosti v příslušných protokolech (dále jen „podrobnosti o transakcích na kartě“) na potřebnou dobu a s předáním podrobností o transakcích na kartě spolupracující finanční instituci ve smluvním vztahu s Poskytovatelem, která je příslušné platby Objednávky oprávněna bezpečně zpracovávat / výhradně která je oprávněna údaje o Platební kartě pro budoucí použití při úhradách další Objednávky nebo jakýchkoliv dalších poplatků, které Vám mohou vzniknout v souvislosti s Vaší Objednávkou nebo užíváním Služeb, bezpečně zpracovávat. Poskytovatel nepřebírá žádnou odpovědnost za zneužití údajů o Platební kartě způsobem, který sám nemůže ovlivnit a je mimo jeho kontrolu.
- 6.10. Cena a veškeré poplatky za objednané Asistenční služby jsou po dokončení a potvrzení Objednávky nevratné. Uživatel není oprávněn Objednávku zrušit poté, co dojde k jejímu potvrzení a poté co bude Oprávněným osobám umožněno se registrovat prostřednictvím zaslání klíče k využívání Asistenčních služeb, neboť tímto dochází k čerpání Služeb.
- 6.11. Platby za každý následující měsíc budou hrazeny na základě faktur vystavených Poskytovatelem. V případě prodlení Uživatele s úhradou vystavené faktury v termínu její splatnosti, nebude Oprávněným osobám užívání Služeb umožněno, a to až do úplné úhrady ceny Služeb dle vystavených splatných faktur, a Uživateli může být odepřen přístup do Účtu a Portálu zaměstnavatele. V případě opožděné úhrady faktury nemá Uživatel právo na žádnou slevu,

popřípadě na vrácení již uhrazené části ceny Služeb, v souvislosti s neumožněním čerpání Služeb po dobu, kdy byl Uživatel v prodlení.

7. Článek

Ukončení smluvního vztahu

- 7.1. Na základě potvrzené závazné Objednávky dojde k uzavření smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatel, a to na dobu neurčitou. Tuto smlouvu může kterýkoli ze strany vypovědět z jakéhokoli důvodu, a to písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní doba v takovém případě končí k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byla výpověď druhé smluvní straně doručena. Uplynutím výpovědní doby smluvní vztah končí.
- 7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit smluvní vztah okamžitou výpovědí v případě porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo Zvláštních podmínek asistenčních služeb. V takovém případě dochází k ukončení smluvního vztahu doručením výpovědi Uživateli.

8. Článek

Povinnosti Oprávněné osoby

Povinnosti, které musí Oprávněná osoba dodržet, aby mohla čerpat Asistenční služby:

- 8.1. Oprávněná osoba, která je Držitelem asistenčního programu, se musí zaregistrovat v rámci Aplikace Poskytovatele.
- 8.2. V případě vzniku asistenční události kontaktuje Oprávněná osoba Poskytovatele prostřednictvím Aplikace. Pokud nebude moci z jakýchkoliv důvodů využít ke kontaktu s Poskytovatelem Aplikaci, může vyžádat Asistenční služby telefonicky na čísle, které je uvedené v Podmínkách asistenčních služeb. Telefonní linka je zpoplatněna dle ceníku příslušného operátora jako volání na pevnou linku.
- 8.3. Oprávněná osoba je povinna znát pro využití asistenčních služeb jméno a registrační e-mailovou adresu Držitele asistenčního programu nebo identifikační číslo Držitele asistenčního programu.
- 8.4. Oprávněná osoba je povinna se seznámit se zásadami zpracování osobních údajů, které jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.globalassistance.cz/gdpr, a stvrdit s nimi souhlas.

9. Článek

Licenční podmínky užívání Aplikace

- 9.1. Jakýkoliv software, který zpřístupňujeme k použití, je dílem chráněným autorskými právy Poskytovatele a/nebo příslušných dodavatelů a je jejich majetkem. Vaše užívání Aplikace se řídí Licenčními podmínkami pro Aplikaci v rozsahu podmínek stanovených v této části. Užíváním Aplikace souhlasíte s a zavazujete se dodržovat tyto Licenční podmínky pro užívání Aplikace.
- 9.2. Pro účely užití jakéhokoli Obsahu dostupného ke stažení v Aplikaci udělujeme Uživateli omezenou osobní, nevýhradní, nepřevoditelnou licenci bez možnosti dalšího sublicencování k přístupu, stažení a uložení Obsahu za účelem jeho zobrazení v Aplikaci a pro zobrazení Aplikace a přístup k jejímu Obsahu ve Vašem osobním zařízení výhradně v souvislosti s užíváním Služeb a pouze v souladu s těmito VOP a pro žádný jiný účel.

- 9.3. Některé funkce Aplikace mohou vyžadovat, abyste se stali Uživatelem nebo poskytli Vaše osobní údaje. Na veškeré užívání takovýchto funkcí v rámci Aplikace se vztahují zásady ochrany osobních údajů a tyto Všeobecné obchodní podmínky. Poskytovatel Vám uděluje právo užívat Aplikaci pouze pro Vaše účely na kompatibilním zařízení, které vlastníte nebo po právu držíte.
- 9.4. Nesmíte upravovat, kopírovat, publikovat, poskytovat oprávnění k výkonu práva, prodávat nebo jinak obchodovat s Aplikací ani žádnými informacemi či softwarem souvisejícím s Aplikací. Musíte pravidelně kontrolovat, a pokud je k dispozici, aktualizovat aplikační software. Nesmíte poskytovat oprávnění tvořící součást licence k Aplikaci třetí osobě.
- 9.5. Aplikaci jste oprávněni užívat v souladu s příslušnými předpisy a při jejím užívání jste povinni dodržovat platná ujednání s třetími stranami.
- 9.6. Vaše právo užívat Aplikaci okamžitě zanikne v případě porušení jakékoli ustanovení těchto Licenčních podmínek k užití Aplikace. Poskytovatel si vyhrazuje právo zablokovat přístup k Aplikaci a zamezit tak jejímu užívání.
- 9.7. Strana poskytující váš mobilní operační systém nemá žádnou povinnost poskytovat jakékoli služby údržby a podpory k Aplikací.
- 9.8. Aplikace včetně veškerých případných aktualizací a oprav a veškerého Obsahu zůstává ve výlučném vlastnictví Poskytovatele a je předmětem ochrany podle předpisů o právu autorském, obchodním tajemství, ochranných známkách nebo právu na ochranu proti nekalé soutěži.
- 9.9. Veškeré názvy společností, produktů nebo služeb uvedené v této Aplikaci mohou být předmětem ochrany.
- 9.10. Nesmíte rozmnožovat, měnit, šířit, dekompileovat, provádět rozbor nebo zpětně zpracovávat, kompilovat anebo se pokoušet z jakéhokoliv důvodu zjistit anebo provádět rozbor anebo extrahovat zdrojový kód z Aplikace anebo jakkoli využít znalosti o myšlenkách, postupech, struktuře, algoritmu a použitých metodách, na nichž je software Aplikace založen nebo které obsahuje, šířit, zcizovat nebo pronajímat jakoukoliv jeho část nebo celek nebo jinak tuto Aplikaci nebo jakékoli v ní užití informace nebo její software obchodně využít, odstraňovat, měnit nebo poškozovat technické prvky ochrany anebo jakákoliv sdělení Poskytovatele o ochraně Obsahu a Aplikace připojené nebo obsažené v této Aplikaci.
- 9.11. Tato Aplikace a Služby prostřednictvím této Aplikace jsou poskytovány "jak stojí a leží".
- 9.12. Poskytovatel výslovně odmítá v plném rozsahu povoleném zákonem veškeré výslovné, předpokládané a zákonné záruky, odmítá nést odpovědnost za obchodní využití, nezaručuje vhodnost pro konkrétní účel, neodpovídá za porušení vlastnických práv a odmítá jakékoli záruky týkající se bezpečnosti, spolehlivosti, včasnosti a výkonnosti Aplikace.
- 9.13. Tuto Aplikaci můžete užívat podle vlastního uvážení a na vlastní riziko.
- 9.14. Pokud není v těchto Licenčních podmínkách a VOP uvedeno jinak, Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za škody vzniklé v důsledku užití nebo zneužití této Aplikace.
- 9.15. Jste povinni odškodnit a zbavit Poskytovatele, jeho dodavatele, jednatele, zaměstnance anebo zmocněnce odpovědnosti za jakékoli nároky třetích stran vyplývající z porušení těchto VOP, za jejichž dodržování nesete odpovědnost.
- 9.16. V případě přístupu k Aplikaci a Službám pomocí mobilního zařízení souhlasíte, že můžeme za účelem poskytování Služeb shromažďovat údaje o poloze, můžeme shromažďovat a ukládat přihlašovací údaje v souvislosti s tímto zařízením (včetně ID zařízení). Berete na vědomí a souhlasíte s tím, aby Poskytovatel v rámci poskytování Služeb shromažďoval a zpracovával vaše

osobní údaje, včetně totožnosti osob oprávněných jednat za Uživatele. Osobní údaje budou rovněž vyžádány a zpracovány v případě registrace Účtu prostřednictvím této Aplikace anebo v případě zadání Objednávky. Zavazujete se řídit těmito VOP a zásadami ochrany osobních údajů.

- 9.17. Veškerý software, včetně, nikoliv však výlučně, veškerých systémových ovládacích prvků obsažených v této Aplikaci, je ve vlastnictví Poskytovatele anebo jeho dodavatelů. Jakákoli užití softwaru v rozporu s těmito ujednáními je výslovně zakázáno a může vést k vážným civilním a trestním sankcím.

10. Článek

Všeobecná ustanovení

- 10.1. Asistenční služby vždy vykonáváme v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a podzákonnými normami.
- 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 asistenční služby.
- 10.3. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Oprávněnou osobou, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu online je rovněž možné využít platformu zřízenou Evropskou komisí na adrese ec.europa.eu.
- 10.4. Tyto VOP a smluvní vztahy založené těmito VOP se řídí a jsou vykládány výhradně v souladu právem České republiky bez ohledu na ustanovení kolizních norem. Veškeré spory vyplývající z těchto VOP, včetně sporů ze vztahů s VOP souvisejících, podléhají výlučné pravomoci a budou s konečnou platností rozhodovány soudy České republiky. V případě, že nemáte v České republice místně příslušný obecný soud, je k řízení příslušný okresní soud, v jehož obvodu má sídlo Poskytovatel.
- 10.5. Tyto VOP výslovně nahrazují předchozí dohodu nebo dohody s Vámi.
- 10.6. Tyto VOP pro poskytování Asistenčních služeb jsou účinné od 1.3.2025.