

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování online asistenčních služeb
(dále Všeobecné obchodní podmínky nebo VOP)**

(VOP 11/2021)

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. Vytvořením online uživatelského účtu (vyplněním a odesláním registračního formuláře) souhlasíte, že vstupujete do smluvního vztahu se společností GLOBAL ASSISTANCE a.s. poskytující služby „Online asistence“ přímo nebo zajišťované 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 „souhlasím“ v rámci registračního anebo objednávkového formuláře (odesláním objednávky) v rámci naší webové stránky nebo mobilní aplikace a užíváním této stránky anebo aplikace stvrzujete přečtení těchto Všeobecných obchodních podmínek a potvrzujete, že jejich obsahu rozumíte a s jejich podmínkami souhlasíte. Kliknutím na tlačítko „souhlasím“ přijímáte tyto Všeobecné obchodní podmínky a potvrzujete správnost vyplněných údajů. V případě, že těmto Všeobecným podmínkám nerozumíte anebo s nimi nesouhlasíte, nepokračujte dále v registračním/objednávkovém procesu anebo užívání uživatelského účtu. V případě, že máte jakékoliv dotazy k těmto Všeobecným obchodním podmínkám, můžete nám zavolat na Infolinku: + 420 251 032 839 (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 poskytovaný jako služba, uživatelská rozhraní, aplikace a média (dále jen „**Software**“), zpřístupněný Uživateli prostřednictvím internetu prostřednictvím Webových stránek na adrese eshop.globalassistance.cz či mobilní aplikace s možností stažení v rámci mobilního obchodu s aplikacemi pro použití v počítači nebo mobilním zařízení přes internet 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 online Služby, mj. aktuální informace o produktech dostupných pro Uživatele online, včetně reklamy a informací týkajících se Poskytovatele;

2.2. „**Asistenční služby**“ jsou služby asistenčního programu Poskytovatele poskytované prostřednictvím Aplikace anebo přes internet na Webové stránce Poskytovatele v rozsahu

- uvedeném v Rozsahu asistenčních služeb, které jsou na základě vytvořených (a uhrazených) Objednávek Uživatele poskytovány Oprávněným osobám zvolených Uživatелеm;
- 2.3. „**Asistenční událost**“ je taková okolnost, kdy 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: + 420 251 032 839 a dále na následující e-mailové adrese: support@globalassistance.cz, kontaktní adresa: Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 18400;
 - 2.8. „**ID Uživatele**“ je Vaše aktivní emailová adresa poskytnutá k přihlášení k Vašemu Účtu;
 - 2.9. „**Informace Účtu**“ jsou kompletní Registrační údaje včetně e-mailové adresy Uživatele a hesla k Účtu, které se Uživatel zavazuje průběžně revidovat a udržovat aktuální;
 - 2.10. „**Licenční podmínky užívání Účtu**“ je omezená licence pro užití Účtu udělená v článku 9 těchto VOP;
 - 2.11. „**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 Účtu, včetně veškerých obchodních značek a log;
 - 2.12. „**Objednávka**“ je proces umožňující registrovaným Uživatelům objednat Asistenční služby, a to způsobem stanoveným v Článku 5 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 „Zaplatit“, poté dojde k přesměrování na shrnutí vybraných Služeb s uvedením konečné ceny, kdy Objednávka je dokončena potvrzením souhlasu se zněním podmínek kliknutím na políčko s textem „Souhlasím s podmínkami a závazně objednávám služby“ a uhrazením ceny Služeb;
 - 2.13. „**Online asistence**“ je asistenční program umožňující užívání služeb včetně jakéhokoliv Obsahu šířeného v rámci webového rozhraní, který umožňuje Uživateli objednávat a Oprávněným osobám využívat Služby;
 - 2.14. „**Oprávněná osoba**“, „**Vy**“ je fyzická osoba vybraná pro užívání Asistenčních služeb Uživatелеm, tj. Držitel asistenčního programu a jeho Rodinní příslušníci, není-li v Podmínkách asistenčních služeb určeno jinak.
 - 2.15. „**Platební metody**“ jsou a) platby online v platební bráně zvolenou Platební kartou Uživatele, pakliže je podporovaná, b) 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;
 - 2.16. „**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;
 - 2.17. „**Podmínky**“ jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky, které sestávají z podmínek užívání Služeb a Licenčních ujednání, které se vztahují na každou Vaši návštěvu 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 objednávkového formuláře a/nebo vytvořením

- Účtu (odesláním registračního formuláře) souhlasíte s uvedenými podmínkami a podmínkami platnými v době vyplnění objednávkového formuláře a/nebo vytvoření Účtu;
- 2.18. „**Požadavky systému**“ se rozumí systémové požadavky a požadavky na kompatibilitu technických zařízení sloužících k užívání 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 se mohou čas od času měnit;
 - 2.19. „**Reklama**“ je jakákoliv reklamní zpráva nebo propagace kampaně Poskytovatele, která bude zobrazena uživatelském rozhraní Účtu;
 - 2.20. „**Registrace**“ znamená postup definovaný v článku 4 těchto VOP;
 - 2.21. „**Registrační údaje**“ jsou kompletní Údaje Uživatele zadávané v rámci procesu vytváření Účtu;
 - 2.22. „**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);
 - 2.23. „**Služby**“ jsou služby Online asistence umožňující Uživateli objednání a nákup předem definovaných balíčků Asistenčních služeb nabízených online Poskytovatelem výlučně v rámci balíčků Asistenčních služeb v rámci Území, včetně marketingových sdělení, služeb a výhod poskytovaných nebo dostupných v rámci Aplikace, a dále zprostředkovaných prostřednictvím pracovníků Infocentra, včetně jakéhokoli Obsahu, a dále definovaných v článku 3 těchto VOP;
 - 2.24. **Podmínky asistenčních služeb** – popis podmínek nákupu asistenčních služeb a rozsahu asistenčních služeb nabízených v rámci jednotlivých balíčků asistenčních služeb
 - 2.25. **Rozsah asistenčních služeb** – popis asistenčních služeb nabízených v rámci jednotlivých balíčků asistenčních služeb
 - 2.26. „**Škoda**“ znamená jakákoliv újma, ztráta anebo jiná škoda jakékoli povahy vyplývající ze Služby nebo v souvislosti s ní;
 - 2.27. „**Trvání asistence**“ je doba platnosti asistenčního programu, po kterou může Oprávněná osoba čerpat Asistenční služby,
 - 2.28. „**Účet**“ je možné zřídit v rámci registračního procesu prostřednictvím Aplikace, umožňuje Uživateli využívat Služby Aplikace a nákup předem definovaných Asistenčních služeb, poskytuje Uživateli m.j. aktuální informace o produktech dostupných pro Uživatele, včetně Reklamy a informací týkajících se Poskytovatele;
 - 2.29. „**Údaje Uživatele**“ kompletní identifikační údaje Uživatele, a to v minimálním rozsahu obsahující název právnické osoby, adresu sídla, IČO, DIČ, údaje osoby oprávněné právnickou osobu zastupovat v rozsahu povinných údajů – jméno, příjmení, uvedení oprávnění zastoupení, jejího zařazení nebo funkce – a e-mailovou adresu, telefonický kontakt v rámci sítě českého operátora a ID datové schránky Uživatele;
 - 2.30. „**Území**“ znamená územní rozsah poskytování Služeb v rámci České republiky není-li v rozsahu objednaných asistenčních služeb definováno jinak;
 - 2.31. „**Uživatel**“, „**Vy**“ je právnická osoba, která, prostřednictvím osoby oprávněné za tuto osobu jednat, v rámci internetových stránek vyplnila a odeslala registrační formulář za účelem zřízení a přístupu k Účtu umožňujícímu Uživateli objednávání a zprostředkování možnosti využívání Služeb pro určené osoby;
 - 2.32. „**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, stávků 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;
 - 2.33. „**Webová stránka**“ eshop.globalassistance.cz anebo Aplikace

- 2.34. „**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 je oprávněn čerpat Služby, užívat Účet a přistupovat k Obsahu prostřednictvím Aplikace, prostřednictvím níž získává aktuální informace o nabídkách služeb Poskytovatele, marketingové informace, speciální nabídky a výhody, po úspěšné Registraci na základě níže uvedených podmínek:
- registrační proces a objednávkový proces provádí osoba, která je oprávněna za Uživatele v této věci jednat, v rámci Registrace vyplní své jméno a příjmení, oprávnění zastoupení Uživatele, její zařazení nebo funkci;
 - veškeré informace, které poskytujete Poskytovateli, jsou pravdivé, přesné, aktuální a úplné;
 - budete užívat Účet a provádět Objednávky Asistenčních služeb a vykonávat veškerá práva a povinnosti vyplývající z právních vztahů z takového užití vyplývajících v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami; a
 - 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 kýmoli 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 užíváním Služeb na straně Uživatele, tj mimo jiné náklady za internetové připojení a užívání mobilní sítě.
- 3.3. Některé Služby Poskytovatele jsou dostupné Uživateli pouze na základě řádné Registrace po založení Účtu. Užívání Služeb zahájíte, jakmile se vám v aktuálním rozhraní Aplikace zobrazí dialogové okno s potvrzením Registrace v rámci Aplikace.
- 3.4. Berete na vědomí, že Účet a tím i 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 informací zpřístupněných v rámci Aplikace, 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. Tato 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 Aplikace v plném rozsahu nebo či jejích částí, 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 komukoli 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 k Účtu nebo Účet zrušit, pokud existuje důvodný předpoklad, že Uživatel porušuje tyto Všeobecné obchodní podmínky.
- 3.10. Obsah a informace poskytnuté v rámci Aplikace, 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 Účtu (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 této Aplikace do jiných webových stránek či aplikace bez našeho předchozího písemného souhlasu.
- 3.11. Jakýkoliv odkaz na tuto 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 tuto 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, kterou Vám poskytneme ke stažení. Obsah vytvořený v rámci Aplikace může čas od času komunikovat se servery Poskytovatele za účelem zajištění dostupné aktualizace Softwaru a funkčnosti Aplikace, jako např. záplaty, opravy chyb, vylepšení funkcí, chybějící pluginy a nové verze. K užívání Aplikace, kterou jste nainstalovali, souhlasíte s přijetím takovýchto automaticky vyžádaných aktualizací. Pokud nesouhlasíte s takovými automaticky vyžádanými a přijatými aktualizacemi, ukončete užívání Aplikace.
- 3.14. Poskytovatel si vyhrazuje právo a Vy odesláním Objednávky či registračního formuláře 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. Budeme Vás informovat o jakékoli změně Podmínek prostřednictvím oznámení v Aplikaci, které se Vám zobrazí při přihlášení, přičemž kliknutím na tlačítko "Souhlasím" nebo "OK" anebo "Pokračovat" souhlasíte s Všeobecnými

- obchodními podmínkami v aktuálním znění. 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 také 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 této 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 zobrazenými v rámci Aplikace.
 - 3.17. Obsah zveřejněný na Webových stránkách představuje prezentaci služeb, které je možné prostřednictvím Služeb Poskytovatele zakoupit, v žádném ohledu nepředstavuje, pokud není ze strany Poskytovatele výslovně uvedeno jinak, návrh na uzavření smlouvy.

4. Článek **Založení Účtu**

- 4.1. Návštěvníci Aplikace, kteří si přejí využívat Asistenční služby, se musí zaregistrovat jakožto Uživatelé Aplikace a udržovat aktivní Účet.
- 4.2. Chcete-li se zaregistrovat jakožto Uživatel a získat tak plný přístup ke Službám, musíte v rámci registračního formuláře dostupného v rámci Aplikace poskytnout Údaje Uživatele a Registrační údaje. Po poskytnutí Registračních údajů, přijetí těchto VOP a poskytnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů Vám bude automaticky zaslán na Vaši registrovanou e-mailovou adresu potvrzovací e-mail. Chcete-li dokončit proces Registrace a přihlásit se, musíte zadat své přihlašovací údaje v dialogovém okně s výzvou k vytvoření a zadání ID Uživatele a hesla k Účtu. Po úspěšném dokončení Registrace k užívání Služeb Vám bude zřízen Účet, který bude spojen s Vaším ID Uživatele. Uživatel se zavazuje udržovat své heslo v tajnosti.
- 4.3. 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 anebo Služby.
- 4.4. Zavazujete se udržovat Informace Účtu přesné, úplné a aktuální. Poskytnutí nepřesných, neúplných anebo neaktuálních Informací Účtu může mít za následek odmítnutí přístupu k Účtu či užívání Služeb. Nesete veškerou odpovědnost za jednání pod Vaším Účtem a zavazujete se, že budete vždy udržovat bezpečnost a utajení Informací Účtu. V případě zneužití informací Účtu jste povinni neprodleně informovat Infolinku.
- 4.5. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele postoupit či převést práva a povinnosti vyplývající ze Služeb poskytnutých v rámci Účtu na jinou osobu.

5. Článek **Objednávka Asistenčních služeb**

- 5.1 Obsah Aplikace v rámci Účtu obsahuje seznam balíčků Asistenčních služeb (produktů), které si může Uživatel objednat a zakoupit. Každý balíček je označen názvem Asistenční služby, je možné si jej objednat pro určitý, Uživatelem vybraný počet Oprávněných osob a je u něj uvedena konečná cena produktu včetně DPH. Cena zahrnuje veškeré poplatky, pokud zde není stanoveno jinak.

- 5.2 Postup objednávky asistenčních služeb, cena a platební podmínky je popsán v Podmínkách asistenčních služeb.
- 5.3 Před závazným potvrzením Objednávky jste povinni zkontrolovat veškeré informace Objednávky, zásady ochrany osobních údajů, VOP a Podmínky asistenčních služeb k vybranému produktu.
- 5.4 Za účelem vytvoření Objednávky je zapotřebí, abyste se stali Uživatelem a vstoupili do svého uživatelského Účtu, v rámci něhož kliknete na grafickou ikonu požadovaného balíčku Asistenčních služeb a uvedete (vyberete z nabídky) počet Oprávněných osob. Následně budete přesměrováni na stránku se shrnutím vybraného balíčku včetně konečné ceny zahrnující DPH vypočtené na základě výběru množství dle počtu Oprávněných osob 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 s Podmínkami asistenčních služeb k vybranému produktu, které naleznete v sekci [Dokumenty](#), zaškrtnutím příslušného políčka se souhlasem.
- 5.5 K dokončení Objednávky dojde kliknutím na políčko s textem „Souhlasím s podmínkami a závazně objednávám vybrané služby“ v rámci shrnutí Objednávky, přičemž dojde k přesměrování na platební bránu, a zaplacením ceny vybraného balíčku a množství Asistenčních služeb.
- 5.6 Po úspěšném uhrazení vybraného balíčku Asistenčních služeb budete přesměrováni na stránku s potvrzením přijetí Objednávky a možností jejího stažení. Současně budete informováni o uložení informací o uskutečněné Objednávce v rámci Účtu, přičemž informaci s potvrzením přijetí Objednávky obdržíte rovněž v rámci informačního e-mailu/datové zprávy.
- 5.7 Berete na vědomí, že jakékoli čerpání Asistenčních služeb je v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami podmíněno uhrazením jejich ceny. Poskytovatel není povinen Objednávku přijmout a může o jejím přijetí (nebo její části) rozhodnout podle svého vlastního uvážení a dle dostupnosti Asistenčních služeb.
- 5.8 Každá dokončená Objednávka je v okamžiku jejího odeslání kliknutím na grafickou ikonu „Souhlasím s podmínkami a závazně objednávám vybrané služby“ považována pro Uživatele za závaznou a s potvrzením jejího přijetí Poskytovatelem, které je aktivním rozhraním Aplikace na stránce Objednávky zobrazeno v aktivním dialogovém okně a toto potvrzení Vám bude sděleno potvrzujícím e-mailem a případně datovou zprávou, zakládá smluvní vztah mezi Vámi a Poskytovatelem, na který se vztahují tyto VOP.
- 5.9 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/e-mailu/datové schránky Uživatele.
- 5.10 Údaje uvedené uživatelem v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou Poskytovatelem považovány za správné.

6. Článek

Cena Asistenčních služeb a platební podmínky

- 6.1 Veškeré ceny sdělené v rámci Webové stránky a shrnuté v rámci Objednávky zahrnují veškeré příslušné daně a zákonné poplatky. Celková cena balíčku Asistenčních služeb odvozena od zvoleného počtu Oprávněných osob je stanovena a bude uhrazena v plné výši bez ohledu na to, zda se Oprávněné osoby 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 balíčku Asistenčních služeb, 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. V případě uskutečnění Objednávky v rámci svého 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 Aplikace pro zvolený balíček Asistenčních služeb 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 Objednávky nevratné. Uživatel není oprávněn Objednávku zrušit poté, co bude Oprávněným osobám umožněno se registrovat prostřednictvím zaslání klíče k využívání Asistenčních služeb, neboť tímto dochází k čerpání Služeb.

7. Článek

Ukončení smluvního vztahu

- 7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit smluvní vztah s Vámi založený Objednávkou okamžitou výpovědí v případě, že nedodržíte podmínky těchto Všeobecných obchodních podmínek a Podmínky asistenčních služeb doručenou Vám e-mailem na e-mailovou adresu anebo datovou zprávou do datové schránky (kterou jste zadali jako Registrační údaje nebo vyplnili v rámci

objednávkového formuláře) kdykoliv a bez uvedení důvodu. Po takovém ukončení smlouvy Vám bude refundována uhrazená cena Objednávky nejpozději do sedmi (7) Dnů na účet, z něhož byla ve prospěch Poskytovatele uhrazena.

- 7.2 Uživatel bere na vědomí, že není oprávněn odstoupit od kupní smlouvy dle akceptované Objednávky.

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 Webové stránky Poskytovatele.
- 8.2 v případě vzniku asistenční události nás může kontaktovat prostřednictvím webového formuláře dostupného na Webové stránce. Pokud nebude moci z jakýchkoliv důvodů využít ke kontaktu s námi webový formulář, 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 udělit Poskytovateli pro využívání Asistenčních služeb výslovný souhlas se zpracováním údajů, je-li toto udělení podmínkou čerpání dané služby. Tento souhlas je dobrovolný, avšak je podmínkou čerpání Asistenční služby. Další podmínky uděleného souhlasu a informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.globalassistance.cz/gdpr.

9. Článek

Licenční podmínky užívání Aplikace

- 9.1 Jakýkoliv software, který zpřístupňujeme ke stažení prostřednictvím Vašeho obchodu s mobilními aplikacemi, včetně Aplikace, 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 poskytlí 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 mobilním zařízení, které vlastníte nebo po právu držíte, a to v souladu s podmínkami jeho užití a podmínkami úložiště aplikací a v souladu se zásadami pro stažení definovanými stranou poskytující obchod s aplikacemi, ze které Aplikaci stahujete.
- 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 Aplikaci.
- 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 si můžete stáhnout a 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 osobo 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 Poskytovatel si vyhrazuje právo čas od času provádět změny Aplikace anebo Licenčních podmínek k Aplikaci. Změny těchto Licenčních podmínek nabývají účinnosti po uplynutí pěti (5) Dnů po jejich oznámení.
- 9.18 Pokud budete nadále užívat Aplikaci, má se za to, že jste změnu bez výhrad přijali. Pokud se změnou VOP nesouhlasíte, odinstalujte a přerušte užívání Aplikace.
- 9.19 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.
- 9.20 Chcete-li tuto Aplikaci odinstalovat, použijte správce aplikací dodaného spolu s Vaším zařízením.

10. Článek Zrušení Účtu

- 10.1 Uživatel může řádně ukončit smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem založený na základě zřízení a užívání Účtu v aplikaci, a to odhlášením se z odběru služeb.
- 10.2 Uživatel může zákaznický účet kdykoli zrušit prostřednictvím zákaznického účtu na adrese [Zrušení uživatelského účtu: E-shop Global Assistance](#)
- 10.3 Bez ohledu na výše uvedené Poskytovatel zruší zákaznický účet nejpozději do 3 let od posledního nákupu zákazníka v internetovém obchodu.
- 10.4 V případě, že k nákupu v internetovém obchodu nikdy nedojde, Poskytovatel zákaznický účet zruší do 3 let od jeho zřízení
- 10.5 Za určitých okolností může Poskytovatel na základě vlastního rozhodnutí dle svého uvážení v případě Uživatelů, kteří opakovaně porušují tyto VOP, omezit těmto Uživatelům přístup k Aplikaci anebo dočasně zablokovat či trvale ukončit Účet Uživatelům, kteří porušují jakákoli práva duševního vlastnictví Poskytovatele bez ohledu na to, zda došlo k takovému porušení opakovaně či nikoliv.
- 10.6 Poskytovatel má právo sledovat veškeré aktivity na Účtu Uživatele. Pokud Váš Účet vykazuje jakékoli známky podvodu, zneužití nebo podezřelé aktivity, může Poskytovatel bez předchozího upozornění okamžitě Váš Účet zablokovat nebo uzavřít. Pokud jste se dopustili jakékoliv podvodné činnosti v souvislosti s Účtem anebo Obsahem, Poskytovatel si vyhrazuje právo podniknout jakékoliv nezbytné právní kroky k nápravě. Navíc můžete být uznáni odpovědnými k úhradě jakékoliv ztráty či škody Poskytovateli, včetně soudních nákladů a výloh, a další užívání Služeb Vám v budoucnu může být odepřeno.

11. Článek Všeobecná ustanovení

- 11.1 Asistenční služby vždy vykonáváme v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a podzákonými normami.
- 11.2 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.
- 11.3 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
- 11.4 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.
- 11.5 V případě ukončení těchto VOP zůstávají ustanovení článků 7 a 9 těchto VOP nadále v platnosti.
- 11.6 Tyto VOP výslovně nahrazují předchozí dohodu nebo dohody s Vámi.
- 11.7 Na základě vlastního uvážení si ponecháváme právo přestat nabízet nebo omezit přístup k našim Službám kdykoli a z jakéhokoliv důvodu a bez předchozího upozornění.
- 11.8 Tyto VOP pro poskytování Asistenčních služeb jsou účinné od 30.11. 2021.