

# Cykloasistence Erste Premier

Postaráme se o vás i vaše jízdní kolo, elektrokolo i koloběžku na cestách po ČR i v příhraničí

## POMOC

- Díky nepřetržitému provozu vám můžeme pomáhat, kdykoliv potřebujete.
- Profesionálně vás provedeme řešením asistenční události.

## SLUŽBY

- Vyměníme či opravíme duši.
- Drobné opravy zvládneme na místě.
- Pokud kolo nepůjde opravit na místě, odvezeme jej do cykloservisu.
- Kromě odvozu kola zajistíme i odvoz cyklistů.

## Jak nahlásit událost

### ASISTENČNÍ CENTRUM JE VÁM K DISPOZICI NONSTOP:

**Voláte-li na linku Erste Premier +420 266 799 866** (doporučujeme uložit si do telefonu):

- linka je určena výhradně pro klienty Erste Premier, koordinátor již předem ví, jaké asistenční programy se vás týkají, přesto se zeptá na údaje nutné pro ověření nároku na službu (vaše jméno, příjmení, datum narození).

### NA CO SE VÁS KOORDINÁTOR OBVYKLE ZEPTÁ

Primárně bude chtít znát údaje potřebné k zajištění asistence, tj. zejména váš požadavek na asistenci, obecný popis závady, bližší informace o vašem jízdním kole a přesné místo, kde se kolo nachází.

- Pokud neznáte přesné místo události, koordinátor se s vámi může domluvit na zpětném volání anebo vás zaměřit pomocí internetového odkazu zaslaného v SMS na váš chytrý telefon.
- Pro popis závady není třeba odborná terminologie servisních techniků, stačí alespoň základní vyjádření v podobě: jízdní kolo/elektrokolo má přetržený řetěz, defekt apod. Koordinátor vás sám vhodnými otázkami navede k popisu situace.
- Pokud si nejste jistí „popisem svého požadavku na asistenci“, zkušený koordinátor vám navrhne vhodné řešení. Např. oprava na místě technikem nebo odtah do cykloservisu, a to včetně dohledání toho, který je nejbližší.

### JAK VÁM NA MÍSTĚ POMŮŽEME

- S koordinátorem si vzájemně domluvíte a odsouhlasíte optimální způsob poskytnutí asistenční služby.
- Pokud znáte všechny potřebné informace, nahlášení případu a sjednání pomoci je záležitostí jednoho telefonního hovoru.
- Budete-li mít jakékoli dodatečné otázky, můžete na asistenční službu zavolat znovu, uvést své jméno a koordinátor vám sdělí aktuální stav vašeho požadavku. Kdyby došlo k nějakým změnám v domluveném postupu nebo se koordinátor potřeboval na něco zeptat, ozve se vám.

# Všeobecné podmínky a pokyny GLOBAL ASSISTANCE a.s. pro poskytování cyklo asistenčních služeb pro klienty České spořitelny, a.s. Erste Premier (VPCA/GA-861-02-2023)

**Všeobecné podmínky a pokyny GLOBAL ASSISTANCE a. s. pro poskytování cyklo asistenčních služeb pro klienty České spořitelny, a.s. Erste Premier (dále jen „Všeobecné podmínky“ či „VPCA GA Premier“)**

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Asistenční služby jsou poskytovány společností GLOBAL ASSISTANCE a.s. (dále jen „GA“ nebo „Poskytovatel“) přímo nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů. Asistenční služby jsou poskytovány pro klienty České spořitelny, a.s. (dále jen ČS), kteří jsou majiteli účtu Premier se službou Erste Premier a kteří plní kritéria pro poskytování služby Erste Premier dle bodu 2 Obchodních podmínek služby Erste Premier (dále jen „klient Erste Premier“). Asistenční služby dle těchto VPCA GA Premier mohou čerpat společně s ním cestující rodinní příslušníci (manžel, manželka, děti, vnoučata, rodiče, druh, družka) (dále jen „další oprávněná osoba“). Podmínkou pro poskytování asistenčních služeb je dodržení těchto VPCA GA Premier. Rozsah poskytovaných služeb je uveden v těchto VPCA GA Premier.
- 1.2. Asistenční služby jsou poskytovány na území ČR v režimu nonstop, 24 hodin denně, v případě současného splnění podmínek:
  - a) pro případy nouzových situací (poruch, nehod, pochybení řidiče) vedoucích k nepojízdnosti, nebo technické nezpůsobilosti jízdního kola nebo elektrokola;
  - b) po ověření oprávněnosti nároku na poskytování služeb asistenčním centrem GA. Před poskytnutím služby je mechanik oprávněn na místě zkontrolovat potřebné údaje, zejména totožnost klienta.

- 1.3. Asistenční služby jsou poskytovány, jen pokud jsou vyžádány telefonicky výhradně na asistenčním centru GA.
- 1.4. Pokud klient Erste Premier použije pro objednání služby jiný postup než uvedený v těchto VPP GA Premier, nemůže u GA uplatňovat nárok na vyúčtování asistenční služby v rámci finančního limitu.

## 2. Postup při vyžádání Asistenční služby

- 2.1. Zavolejte asistenční centrum GA, které pracuje v nepřetržitém provozu 24 hodin denně na čísle +420 266 799 866.
- 2.2. Při vyžádání Asistenčních služeb je volající povinen předat koordinátorovi GA údaje potřebné k zajištění služby, zejména:
  - jméno a příjmení osoby čerpající Asistenční služby,
  - jméno a příjmení klienta Erste Premier,
  - datum narození klienta Erste Premier,
  - typ jízdního kola a přesné místo, kde se jízdní kolo nachází,
  - specifikaci závady a další upřesnění potřebné k vyslání technické pomoci.Koordinátor s klientem dohodne optimální způsob poskytnutí Asistenční služby.

## 3. Poskytované Asistenční služby

- 3.1. Asistenční služba zahrnuje:
  - pomoc na místě s odstraněním poškození způsobující nepojízdnost (např. přetržený řetěz) jízdního kola nebo elektrokola,

- pomoc na místě s odstraněním defektu (např. proražená duše) nepojízdného jízdního kola nebo elektrokola,
- v případě nemožnosti opravy jízdního kola nebo elektrokola na místě (např. prasklá kazeta, poškozená přehazovačka) zajištění svozu nepojízdného jízdního kola nebo elektrokola a oprávněnou osobu, která pro nepojízdnost nemůže pokračovat v cestě pomocí jízdního kola nebo elektrokola, do míst ubytování, nejbližšího cykloservisu či půjčovny či dle přání oprávněné osoby do vzdálenosti 50 km z místa asistenčního zásahu,
- v případě, že by po asistenčním zásahu měly na místě asistenčního zásahu zůstat osoby mladší 18 let bez doprovodu osoby starší 18 let včetně, vztahuje se asistenční zásah i na ně, limit pojistného plnění se pak zvyšuje o 50 %,
- v případě, že se asistenční zásah týká osoby mladší 18 let, vztahuje se asistenční zásah i na jednu osobu starší 18 let, limit pojistného plnění se pak zvyšuje o 50 %.

3.2. Oprávněná osoba může čerpat asistenční službu maximálně dvanáctkrát za kalendářní rok do maximální výše finančního limitu 4 000 Kč včetně DPH za jednu událost.

#### **4. Postup při vyúčtování Asistenčních služeb objednateli**

- 4.1. Při poskytování Asistenční služby se pracovní čas mechanika počítá od doby jeho příjezdu k jízdnímu kolu do ukončení jeho práce. Ujeté kilometry na přání objednavatele, jako je dovoz náhradních dílů, jsou účtovány samostatně a hrazeny objednavatelem.
- 4.2. Do limitu definovaného kilometry z místa události je zahrnut příjezd na místo události, vlastní odvoz do stanoveného limitu z místa události a návrat zpět na místo výjezdu. Objednavatel doplácí pouze případné zbývající kilometry odvozu nad stanovený limit z místa události a jim odpovídající část návratu vozidla zajišťující odvoz na stanoviště, případně na místo aktivace takového vozidla.
- 4.3. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v ceníku GA, který na vyžádání předloží mechanik, nebo řidič vozidla zajišťující odvoz.
- 4.4. Pokud cena poskytnutých služeb převyší stanovený finanční limit, objednavatel platí za služby na místě oproti dokladu, na kterém mechanik nebo řidič vozidla zajišťující odvoz vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec stanoveného finančního limitu.

- 4.5. V případě, že nebude možné okamžité ověření nároku objednavatele na poskytnutí asistenční služby, uhradí objednavatel poskytnuté služby v plné výši. Následně zašle na adresu GA písemný požadavek na dodatečné přiznání nároku doložený kopií dokladu o zaplacení služby zajištěné prostřednictvím GA.

#### **5. Výluky z asistenčního plnění**

- 5.1. Poskytovatel neposkytne asistenční zásah:
- pokud událost nastala vlivem či nesprávné údržby či užitím výrobcem neschválených doplňků,
  - pokud jízdní kolo, či elektrokolo bylo užíváno za jiným účelem, než pro který bylo vyrobeno,
  - pokud oprávněná osoba vynaloží náklady bez souhlasu poskytovatele asistenční služby,
  - pokud k události došlo při opravě jízdního kola, či elektrokola,
  - pokud k události došlo mimo místo asistenčního zásahu či oficiálně značenou cyklostezku,
  - pokud došlo k vybití baterie elektrokola,
  - pokud došlo k asistenční události při závodní činnosti,
  - pokud došlo ke spadnutí řetězu, což se nepovažuje za poruchu.
- 5.2. Asistenční událostí nejsou události:
- které oprávněná osoba způsobila úmyslně (včetně sebevraždy nebo pokusu o ni),
  - které oprávněné osobě způsobila jiná osoba z podnětu oprávněné osoby,
  - způsobené hrubou nedbalostí nebo hrubým porušením povinností oprávněné osoby,
  - vzniklé v souvislosti s výtržností, kterou oprávněná osoba vyvolala nebo v souvislosti s trestnou činností, kterou oprávněná osoba spáchala, anebo při pokusu o ni,
  - ke kterým došlo v důsledku nebo v souvislosti s požitím nebo následky požívání alkoholu, léků, narkotik či jiných psychotropních nebo návykových látek oprávněnými osobami, nebo manipulací s nimi,
  - vzniklé při zkušebním testování jízdních kol a elektrokol,
  - vzniklé při výkonu kaskadérské činnosti,
  - vzniklé při činnostech na místech k tomu určených,
  - vzniklé v oblasti, pro kterou orgán státní správy vydal z jakýchkoliv důvodů upozornění, doporučení nebo varování před cestami, nebo pobytem v takové oblasti, pokud byly cesta či pobyt zahájeny v době jejich platnosti,
  - ke kterým došlo v důsledku nebo v souvislosti s:
    - a) účinky uvolněné jaderné energie, chemických nebo biologických zbraní,

- b) válečnými událostmi a občanskou válkou,
- c) akty násilí (včetně občanských nepokojů a teroristické činnosti), na nichž se oprávněná osoba aktivně podílela,
- d) manipulací se zbraní nebo výbušninou oprávněnou osobou.

## 6. Povinnosti oprávněné osoby

- 6.1. Oprávněná osoba je povinna:
- v případě vzniku asistenční události se vždy a bez odkladu, dovoluje-li to její zdravotní stav, obrátit na poskytovatele asistenčních služeb, a to na nonstop telefonním čísle +420 266 799 866, a řídit se jeho pokyny;
  - učinit vše k odvrácení vzniku asistenční události a ke snížení rozsahu jejích následků;
  - používat vhodné ochranné pomůcky a výbavu potřebné pro maximálně bezpečné užívání jízdních kol a elektrokol;
  - dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu.

## 7. Vymezení pojmů

- 7.1. Asistenční událost – asistenční událostí je potřeba řešit nepojízdnost jízdního kola či elektrokola.
- 7.2. Defekt – defekt je díra v plášti o max. průměru 15 mm x 20 mm, která se nenachází u ventilku a kterou je možné opravit lepením (standardní lepicí sada) běžně dostupným na trhu a určeným pro opravu drobných defektů jízdních kol a elektrokol.
- 7.3. Elektrocolo – za elektrocolo se považuje jízdní kolo s elektrickým pohonem, které má oprávněná osoba v době asistenční události v užívání. Vztahuje se i na elektrocola zapůjčená oprávněnou osobou z půjčovny.
- 7.4. Jízdní kolo – za jízdní kolo se ve smyslu těchto VPCA GA Premier považuje jízdní kolo, koloběžka, tandemové kolo, tříkolka bez motorického pohonu, které má oprávněná osoba v době asistenční události v užívání. Vztahuje se i na jízdní kola zapůjčená oprávněnou osobou z půjčovny.
- 7.5. Místo asistenčního zásahu – místem asistenčního zásahu je automobilem bez omezení veřejně dostupná silnice III. a vyšší třídy v ČR a v přeshraničním pásmu 50 km od státních hranic ČR, vyjma rychlostních silnic a dálnic.
- 7.6. Nehoda – nehoda je nahodilá událost, při níž vlivem vnějších činitelů dojde k poškození, zničení nebo provoznímu znehodnocení jízdního kola nebo elektrokola.

- 7.7. Nepojízdnost elektrokola – nepojízdnost elektrokola je závada, která brání v pojízdnosti elektrokola na manuální pohon nebo zapříčinila jeho nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů, způsobená výhradně v důsledku poruchy nebo nehody.
- 7.8. Nepojízdnost jízdního kola – nepojízdnost jízdního kola je závada, která brání v pojízdnosti jízdního kola nebo zapříčinila jeho nezpůsobilost provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů, způsobená výhradně poruchou nebo nehodou.
- 7.9. Oprávněná osoba – oprávněnou osobou je držitel asistenčního programu a spolu s ním společně cestující rodinní příslušníci (manžel, manželka, děti, vnoučata, rodiče, druh, družka).
- 7.10. Porucha – porucha je stav, kdy je jízdní kolo, či elektrocolo nepojízdné z důvodu opotřebení nebo poškození jeho součástí, způsobených vlastní funkcí jednotlivých částí či únavou materiálu.

## 8. Osobní údaje klientů ČS

GA prohlašuje, že veškeré osobní údaje sdělené klientem ČS využije výhradně pro zajištění objednaných Asistenčních služeb a bude s nimi pracovat v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

## 9. Všeobecná ustanovení

- 9.1. Asistenční služby jsou vždy vykonávány v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a podzákonými normami.
- 9.2. Jakékoli zamlčení, nepravdivé oznámení, podvod, opomenutí či nepřesnost v oznámení asistenční události ze strany oprávněné osoby o okolnostech, nebo následcích události, mohou mít za následek ztrátu práva využít služby cyklo asistence, či náhradu škody při dané události.
- 9.3. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 15. 2. 2023.