

Podmínky pro poskytování asistenčních služeb

GLOBAL ASSISTANCE, A.S.

Platné a účinné od 1. 8. 2020

Čtení dokumentu vám zabere přibližně 12 minut.

Tento dokument obsahuje shrnutí podmínek, za kterých budeme my, společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČO: 271 81 898, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 9573 (dále jen „**my**“ nebo „**GLOBAL ASSISTANCE**“), Vám, jako zákazníkovi společnosti MallPay s.r.o., se sídlem U garáží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČO: 070 93 331, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C 293724, podle těchto podmínek poskytovat naše asistenční služby.

Budeme vám k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce, stačí zavolat na telefonní číslo: +420 234 703 291.

Článek 1 Čemu byste při čtení podmínek měli rozumět?

1.1 Jelikož nechceme aspirovat na Nobelovu cenu za literaturu, snažíme se podmínky maximálně zkrátit a zjednodušit a k tomu používáme následující zkratky a pojmy. Ty mají následující význam (pokud se nedohodneme na jiném):

1.1.1 **Asistenční služby:** služby, které Vám poskytneme my, společnost GLOBAL ASSISTANCE v případě, že se Vám doma něco porouchá (Asistenční událost). Rozsah Asistenčních služeb je blíže popsán v Článku 4;

1.1.2 **Asistenční událost:**

průšvih, který se stane v Místě asistence jako například:

- a) neočekávaná havárie, porucha nebo obdobná událost, při které hrozí vznik škody nebo jiné újmy, nebo která vám znemožňuje užívání vašeho Bytu nebo Rodinného domu;
- b) zabouchnutí nebo mechanické zablokování dveří do vašeho Bytu nebo Rodinného domu, nebo situace, když Vám někdo ukradne klíče nebo je ztratíte a Vy se nemůžete dostat do Místa asistence.

Asistenční události, při kterých vám poskytneme naše Asistenční služby jsou blíže popsány v Článku 4;

1.1.3 **Byt:**

- a) pro právníky (definice, která se použije při výkladu těchto podmínek): Místnost nebo soubor místností, které jsou částí domu, tvoří obytný prostor a jsou určeny a užívány k účelu bydlení,
- b) překlad pro ostatní lidi: místnosti, které obývám v bytovce, kde bydlím (kromě sklepa, garáže a společných prostor);

1.1.4 **GLOBAL ASSISTANCE:** společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., se sídlem Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČO: 271 81 898, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 9573. GLOBAL ASSISTANCE je poskytovatelem Asistenčních služeb;

1.1.5 **Limit:** Finanční částka stanovená v těchto podmínkách, do jejíž výše vám poskytneme Asistenční služby. Do této částky se započítávají zejména náklady na práci, materiál a dopravu, vše včetně DPH v zákonné výši. Limit se vztahuje na každou Asistenční událost zvlášť. To znamená, že pokud se Vám v pondělí porouchá topení a ve středu záchod, částky vynaložené na vyřešení těchto dvou Asistenčních událostí se nebudou sčítat. Limity nepřevádíme do dalšího roku. Nevyčerpané Limity nevyplácíme, ani je nijak nenahrazujeme;

1.1.6 **MALL Pay:** společnost MallPay s.r.o., IČO: 07093331, se sídlem U garáží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7, spisová značka C 293724 vedená u Městského soudu v Praze;

1.1.7 **Místo asistence:** Byt nebo Rodinný dům na území České republiky, který vy, jako Oprávněná osoba, specifikujete společnosti MALL Pay a ve kterém vám bude GLOBAL ASSISTANCE poskytovat Asistenční služby. Dále mu říkáme také asistovaný dům nebo byt;

1.1.8 **Nebytový prostor:**

- a) pro právníky (definice, která se použije při výkladu těchto podmínek): místnost nebo soubor místností, které jsou částí rodinného nebo bytového domu a jsou určeny a užívány k jiným účelům než k bydlení,
- b) překlad pro ostatní lidi: místa, ve kterých byste určitě nechtěli bydlet, například garáž nebo sklep;

1.1.9 Rodinný dům:

- a) pro právníky (definice, která se použije při výkladu těchto podmínek): budova s nejvýše dvěma samostatnými bytovými jednotkami, která svým stavebním uspořádáním odpovídá požadavkům na rodinné bydlení a v níž je více než polovina podlahové plochy všech místností určena k bydlení;
- b) překlad pro ostatní: barák, kde žijete se svojí rodinou, nebo s kamarády, nebo sám. Prostě ne byt;

1.1.10 **Společné prostory bytového domu:** části bytového domu (bytovky), které užíváte společně se sousedy, jako např. společné chodby, sklepy, půdy, schodiště, výtahy, kočárkárny, terasy, garáže atd.

1.1.11 **vy:** tedy majitel účtu MALL Pay Plus nebo Komplet, jehož součástí je nárok na poskytnutí Asistenčních služeb;

Článek 2 Jaké jsou základní podmínky Asistenčních služeb?

2.1 Asistenční služby Vám poskytneme v rozsahu stanoveném těmito podmínkami, pokud se vám přihodí Asistenční událost a kontaktujete nás způsobem uvedeným v těchto podmínkách. Ne vždy a na všech místech je možné zajistit Asistenční služby rychlostí blesku, ale uděláme vše pro to, aby vaše Asistenční událost byla vyřešeno co nejdříve.

2.2 Asistenční služby Vám budeme poskytovat v následujícím počtu čerpání a s tímto stanoveným Limitem:

Služba	Čerpání	Limit
Elektrikář	2x ročně (tj. jakékoliv 2 Asistenční služby za kalendářní rok)	3 000 Kč na jednu Asistenční službu
Zámečnick		
Plynař		
Instalatér		
Topenář		
Sklenář		

2.3 Asistenční služby poskytujeme pouze nepeněžitou formou, prostřednictvím řemeslníků. Pokud se rozhodnete vyřešit jakoukoliv Asistenční událost svépomocí, bohužel Vám nebudeme schopni nahradit náklady.

2.4 Asistenční služby Vám budeme poskytovat v Místě asistence. Místo asistence můžete měnit maximálně jednou za 12 kalendářních měsíců a to tím, že změnu oznámíte MALL Pay v rámci klientské zóny či jinak.

Článek 3 Kdy Vám vzniká a kdy zaniká právo na poskytnutí Asistenčních služeb?

3.1 Právo na poskytnutí Asistenčních služeb Vám vzniká sedmý den po dni, kdy si u MALL Pay aktivujete účet Plus nebo Komplet, a to hned v 00:00 hod. Asistenční služby budou poskytnuty pouze na Asistenční události, které se vznikly po tomto termínu.

- 3.2 Právo na poskytnutí Asistenčních služeb Vám zaniká v poslední den kalendářního měsíce, ve kterém jste si účet Plus nebo Komplet deaktivovali (nebo pokud Vám byl deaktivován) a to přesně o půlnoci.
- 3.3 Právo na poskytnutí Asistenčních služeb Vám zaniká také, pokud zanikne smlouva o poskytování asistenčních služeb uzavřená mezi námi, GLOBAL ASSISTANCE, a MALL Pay . O této skutečnosti Vás bude MALL Pay informovat.

Článek 4 Jaké Asistenční služby vám budeme poskytovat?

4.1 Zámečník

Asistenční služby Vám poskytneme, pokud si zabouchnete, nebo jinak mechanicky zablokujete vstupní nebo interiérové dveře, nebo pokud jste ztratili klíče nebo Vám je někdo ukradl a vy se nemůžete dostat domů (do Místa asistence). Asistence se však nevztahuje na vjezdová vrata garáže, vjezdové brány a vstupní branky, ani na poruchy elektrických či hydraulických pohonů vrat, bran či branek. GLOBAL ASSISTANCE zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práci zámečníka a použitý materiál nezbytný ke zpřístupnění domu či bytu a uvedení předmětných dveří do stavu umožňujícího běžné užívání, maximálně však do výše Limitu.

4.2 Sklenář

Asistenční služby Vám poskytneme, pokud se Vám vysypou nebo rozbijí okna Bytu či Rodinného domu nebo skleněné výplně vstupních dveří. Asistenční služby Vám naopak neposkytneme, pokud se Vám rozbijí skleněné výplně stolů, interiérových dveří nebo skleněné či keramické doplňky. GLOBAL ASSISTANCE zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práci sklenáře a použitý materiál, a to maximálně do výše Limitu.

4.3 Instalatér

Asistenční služby Vám poskytneme pro případ Asistenční události vzniklé z důvodu úniku vody, a to ze všech možných vodovodních rozvodů a baterií nacházejících se v Bytě či Rodinném domě nebo venkovních prostorách spjatých s Rodinným domem či Bytem, pokud jsou využívány výhradně Vámi v souvislosti s užíváním Rodinného domu či Bytu (např. předzahrádka). GLOBAL ASSISTANCE zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práci instalatéra a použitý drobný materiál nezbytný k odstranění Asistenční události, a to maximálně do výše Limitu. Limit se nevztahuje na úhradu protékajících, či kapajících vodovodních baterií, toaletních nádob apod., dále se nevztahuje na poškození zahradních hadic, rozstříkovačů na kropení zahrady, závlahových systémů.

4.4 Plynář

Asistenční služby Vám poskytneme v případě, že by Vám začal unikat plyn, a to ze všech možných rozvodů nacházejících se v Bytě či Rodinném domě nebo venkovních prostorách spjatých s Rodinným domem, který jste nahlásili jako Místo asistence. GLOBAL ASSISTANCE zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce plynaře a použitý materiál, a to maximálně do výše Limitu. Limit se nevztahuje na plynové spotřebiče a zařízení, vztahuje se ale na únik plynu v oblasti připojení těchto spotřebičů.

4.5 Topenář

Asistenční služby Vám poskytneme pro případ, že Vám začne z topení v Bytě nebo Rodinném domě unikat voda. Asistenční služby se vztahují pouze na Byt nebo Rodinný dům ohlášený jako Místo Asistence. GLOBAL ASSISTANCE zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd, práce topeňáře a použitý materiál, a to maximálně do výše Limitu. Limit se nevztahuje na montáž a zprovoznění nových topných těles.

4.6 Elektrikář

Asistenční služby Vám poskytneme pro případ Asistenční události vzniklé z důvodu poruchy elektroinstalace, včetně jističů a pojistné skříně nacházejících se v Bytě či Rodinném domě, na které byla sjednaná asistence. GLOBAL ASSISTANCE zorganizuje a uhradí příjezd, odjezd,

práce elektrikáře a použitý materiál, a to maximálně do výše Limitu. Limit se nevztahuje na elektrické spotřebiče a zařízení a na jejich zapojení a zprovoznění.

Článek 5 Jakým způsobem můžete právo na poskytnutí Asistenčních služeb uplatnit?

- 5.1 Ihned po vzniku Asistenční události kontaktujte GLOBAL ASSISTANCE na telefonním čísle +420 234 703 291.
- 5.2 Pracovník GLOBAL ASSISTANCE prověří, jestli voláte skutečně Vy. Za tímto účelem mu budete muset sdělit následující údaje: Vaše jméno a příjmení, Místo asistence a kontaktní telefonní číslo. Pracovník GLOBAL ASSISTANCE následně ověří, jestli máte skutečně právo na poskytnutí Asistenčních služeb.
- 5.3 Ihned poté, co Vás pracovník GLOBAL ASSISTANCE identifikuje, po Vás bude požadovat informace ohledně Asistenční události. Sdělte pracovníkovi GLOBAL ASSISTANCE všechno, co o Asistenční události víte, zejména místo a popis Asistenční události a dále všechny důležité skutečnosti, které bude pracovník GLOBAL ASSISTANCE potřebovat k tomu, aby posoudil, jakým způsobem Asistenční událost řešit.
- 5.4 Pracovník GLOBAL ASSISTANCE následně předběžně posoudí, zda vaše Asistenční událost naplňuje podmínky pro poskytnutí Asistenčních služeb.
- 5.5 Pokud by pracovník GLOBAL ASSISTANCE na základě předběžného posouzení usoudil, že cena Asistenčních služeb může přesáhnout Limit, sdělí Vám tuto informaci a Vy se můžete rozhodnout, zda máte i přesto zájem o poskytnutí Asistenčních služeb a rozdíl mezi Limitem a skutečnou cenou uhradíte v hotovosti řemeslníkovi – tedy osobě, kterou k vám GLOBAL ASSISTANCE pošle k vyřešení Asistenční události (dále mu budeme říkat "**Řemeslník**").
- 5.6 V případě, že pracovník GLOBAL ASSISTANCE dojde k předběžnému závěru, že máte nárok na poskytnutí Asistenčních služeb a Vy jejich poskytnutí neodmítnete, GLOBAL ASSISTANCE Vám začne Asistenční služby poskytovat a o tomto postupu Vás bude pravidelně informovat.
- 5.7 Jakmile Řemeslník dorazí na místo Asistenční události, provede posouzení Asistenční události, tj. zda máte skutečně nárok na poskytnutí Asistenčních služeb. Pokud ano, pak provede odhad ceny Asistenčních služeb. V případě, že odhadovaná cena přesahuje Limit pro jednu Asistenční službu, je nutné, abyste odsouhlasili poskytnutí Asistenční služby a souhlasili s tím, že částku nad stanovený limit uhradíte na místě Řemeslníkovi po poskytnutí tohoto plnění. Pokud poskytnutí Asistenčních služeb odmítnete, započítává se tato skutečnost jako poskytnutá Asistenční služba do ročního počtu Asistenčních služeb.
- 5.8 V případě, že jste si zabouchli nebo ztratili klíče, nebo jinak zablokovali vstupní dveře do Místa asistence nebo situaci, jste povinni na výzvu Řemeslníka prokázat oprávnění ke vstupu do dané nemovitosti.
- 5.9 Po poskytnutí Asistenčních služeb Vám Řemeslník předá předávací list s popisem Asistenčních služeb, Vy jej potvrdíte svým podpisem a Řemeslník Vám předá kopii tohoto předávacího listu.
- 5.10 Případné reklamace poskytnutých Asistenčních plnění oznámíte pracovníkovi GLOBAL ASSISTANCE, který zajistí jejich vyřešení.

Článek 6 Výluky (snad se to nikdy nestane, ale kdyby náhodou..)

- 6.1 Asistenční služby Vám neposkytneme, pokud Asistenční událost vznikla následkem:
 - 6.1.1 válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných hromadných násilných nepokojů, stávk, výluky, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické a biologické kontaminace;
 - 6.1.2 zásahu státní moci nebo veřejné správy, oficiálních zákazů;
 - 6.1.3 exploze;
 - 6.1.4 působení jaderné energie;

- 6.1.5 vašeho úmyslného jednání, nebo úmyslného jednání Vaší osoby blízké (např. přítel, maminka) nebo úmyslné jednání jiné osoby z podnětu Vašeho nebo osoby Vám blízké;
 - 6.1.6 požití alkoholu nebo aplikace jiných omamných nebo psychotropních látek vámi nebo osobami vám blízkými;
 - 6.1.7 vašeho neoprávněného nebo neodborného zásahu nebo neoprávněného nebo neodborného zásahu provedeného jinou osobou s vaším souhlasem;
 - 6.1.8 škod vzniklých v souvislosti s prováděním oprav či úprav;
 - 6.1.9 výtržnosti, kterou jste vyvolali, nebo v souvislosti s vaší trestnou činností nebo trestnou činností osoby vám blízké či trestného činu provedeného jinou osobou z vašeho podnětu či z podnětu osoby vám blízké
 - 6.1.10 vašeho úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti.
- 6.2 Asistenční služby Vám nebudeme poskytovat v případě Asistenční události vzniklé ve Společných prostorech bytového domu a v Nebytových prostorech, pokud není uvedeno jinak.
 - 6.3 Pokud budete požadovat poskytnutí Asistenčních služeb v případě, kdy nastala některá z výluk uvedených výše, budete povinni uhradit náklady s tím spojené.
 - 6.4 Asistenční služby Vám neposkytneme na opravárenské, údržbářské, rekonstrukční a obdobné práce, které nejsou nezbytné k odstranění Asistenční události a dále na odstranění Asistenční události vzniklé v budovách ve výstavbě či v rekonstrukci, pokud má Asistenční událost souvislost s prováděnou rekonstrukcí.
 - 6.5 Limit Asistenčního zásahu nemůžete čerpat na náklady, které byly vynaloženy složkami integrovaného záchranného systému v rámci povinností stanovených zákonem.

Článek 7 Vaše povinnosti

- 7.1 Asistenční služby vám budeme poskytovat, pokud budete dodržovat následující povinnosti:
 - 7.1.1 Učiníte veškerá rozumná opatření pro to, aby k Asistenční události nedošlo; a
 - 7.1.2 pokud přece jen nastane Asistenční událost, u které budete chtít uplatnit Asistenční služby, bez zbytečného odkladu nám to oznámíte. Také nám řeknete pravdu o okolnostech, za kterých Asistenční událost nastala a veškeré informace a důkazy o jejím vzniku a rozsahu, které máte k dispozici;
- 7.2 Porušíte-li své povinnosti a toto porušení má podstatný vliv na vznik Asistenční události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše Asistenčních služeb, máme právo snížit poskytovaný rozsah Asistenčních služeb (zejména finanční limit) úměrně k tomu, jaký vliv mělo toto porušení na rozsah naší povinnosti plnit.

Článek 8 Komunikace s námi je snadná

- 8.1 Budeme spolu komunikovat převážně na dálku pomocí internetu, e-mailu, telefonu apod. Informace Vám budeme doručovat na telefonní číslo prostřednictvím SMS nebo na-email. Forma SMS bude využívána pouze pro zaslání informací ohledně poskytování konkrétního Asistenční služby a pouze při jejím poskytování. Pokud jakoukoliv zprávu od nás nebo od GLOBAL ASSISTANCE odmítnete převzít, budeme jí považovat za doručenu dnem jejího odeslání.
- 8.2 Související náklady (např. na internetové připojení, na telefonní hovory) si hradíte sám/sama. Výše těchto nákladů, např. na telefonický hovor, však nepřekračuje základní sazbu. Jinak řečeno, nevyužíváme žádné nadstandardně zpoplatněné telefonní linky či další komunikační nástroje.

Článek 9 A na závěr...

- 9.1 Tyto podmínky pro poskytování asistenčních služeb se řídí českým právem. Práva a povinnosti, které nejsou upraveny v těchto podmínkách pro poskytování asistenčních služeb, se řídí příslušnými ustanoveními českých právních předpisů.
- 9.2 Tyto podmínky pro poskytování asistenčních služeb nabývají účinnosti dne 1. 8. 2020.