

**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování asistenčních služeb
a zprostředkování jednorázových služeb**
(dále „Všeobecné obchodní podmínky“ nebo „VOP“)

(VOP 09/2024)

1. Článek

Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky se vztahují na poskytování a zprostředkování poskytování Asistenčních služeb a Jednorázových služeb ze strany společnosti **GLOBAL ASSISTANCE a.s., se sídlem na adrese Dopraváků 749/3, 184 00 Praha, IČO: 27181898, registrované pod spisovou značkou B 9573 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze (dále jen „Global Assistance“)**. Nabízené Služby poskytuje přímo Global Assistance, popřípadě Global Assistance zprostředkuje jejich poskytnutí ze strany svých smluvních partnerů jako samostatných poskytovatelů označených v těchto VOP jako Partneři. Identifikace Partnera, který danou službu poskytuje, je vždy uvedena v konkrétních Zvláštních podmínkách.
- 1.2. V případě Zprostředkovaných služeb Global Assistance nenese žádnou odpovědnost za splnění povinností ze strany Partnera ani nenese odpovědnost za případnou škodu vzniklou Oprávněné osobě na základě nebo v souvislosti se zprostředkovanou smlouvou. U Zprostředkovaných služeb Global Assistance pouze zprostředkovává pro jednotlivé Partneře uzavření zprostředkované smlouvy s jednotlivými Uživateli, úhradu a komunikaci mezi těmito subjekty.
- 1.3. Tyto Všeobecné obchodní podmínky vytvářejí soubor závazných pravidel pro poskytování a využívání uvedených Služeb. Tyto Všeobecné obchodní podmínky obsahují ustanovení společná pro poskytování všech Asistenčních služeb i Jednorázových služeb. Podmínky poskytování konkrétních typů Služeb jsou podrobněji upraveny v příslušných Zvláštních obchodních podmínkách.
- 1.4. Kliknutím na tlačítko „*Souhlasím s Obchodními podmínkami a Zvláštními obchodními podmínkami, a potvrzuji, že jsem se seznámil/la se zpracováním osobních údajů*“ v rámci procesu objednání Služeb na Webové stránce a poté kliknutím na tlačítko „*Dokončit a zaplatit*“, Uživatel stvrzuje přečtení Všeobecných obchodních podmínek, případně Zvláštních podmínek, a potvrzuje, že jejich obsahu rozumí a s jejich zněním souhlasí. V případě, že má Uživatel jakékoliv dotazy k těmto Všeobecným obchodním podmínkám nebo navazujícím Zvláštním obchodním podmínkám, lze veškeré dotazy směřovat na e-mailovou adresu info@koopoint.cz.

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. „**Asistenční služba/y**“ zahrnují služby technické asistence vozidlům a cykloasistence, jejichž podrobné podmínky poskytování jsou upraveny v konkrétních Zvláštních obchodních podmínkách;
- 2.2. „**Kurzy**“ zahrnují Kurzy jízd a Kurzy první pomoci;
- 2.3. „**Kurzy jízd**“ zahrnují kurzy bezpečné jízdy, kurzy školy smyku a parkování, jejichž podrobné podmínky poskytování jsou upraveny v konkrétních Zvláštních obchodních podmínkách,
- 2.4. „**Kurzy první pomoci**“ zahrnují kurzy, jejichž podrobné podmínky poskytování jsou upraveny v konkrétních Zvláštních obchodních podmínkách;
- 2.5. „**Obsah**“ znamená jakýkoliv text, dokumenty, informace, data, články, obrázky, fotografie, grafika, software, videonahrávky, zvukové nahrávky, zvuky, návrhy, funkce a další materiály, které jsou k dispozici v rámci Webové stránky, včetně veškerých obchodních značek a log;

- 2.6. **"Objednávka"** je proces umožňující Uživatelům objednat Služby, a to způsobem stanoveným v Článku 5 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Objednání je ze strany Uživatele považováno za přijetí nabídky na uzavření smlouvy ze strany společnosti Global Assistance, přičemž smlouva s Global Assistance je uzavřena k okamžiku uhrazení ceny Služeb (tj. připsání celé částky na účet Global Assistance dle čl. 6.7) poté, co je, objednávkový proces dokončen potvrzením souhlasu se zněním obchodních podmínek kliknutím na políčko s textem „*Dokončit a zaplatit*“;
- 2.7. **„Oprávněná osoba“** je Uživatel nebo jiná osoba, která má právo využít zakoupenou Asistenční službu nebo Jednorázovou službu, není-li určeno jinak.
- 2.8. **„Platební metody“** jsou a) platby online v platební bráně zvolenou Platební kartou Uživatele, jestliže je podporovaná, b) jiný způsob uskutečňování platby, který je k dispozici na stránce Objednávky v době objednání;
- 2.9. **„Platební karta“** znamená platební karta, kterou Global Assistance 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;
- 2.10. **„Podmínky“** jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky, potažmo Zvláštní obchodní podmínky, které jsou závazné pro právní vztahy při objednávání a využívání Služeb, jakož i veškeré ostatní informace a/nebo služby poskytované v rámci Účtu nebo jeho prostřednictvím; dokončením Objednávky a/nebo vytvořením Účtu (odesláním registračního formuláře souhlasí Uživatel s Podmínkami platnými v době dokončení Objednávky a/nebo vytvoření Účtu);
- 2.11. **„Partner“** jedná se o subjekt odlišný od Global Assistance, který na základě zprostředkovatelské činnosti Global Assistance poskytuje Oprávněné osobě objednané Zprostředkované služby jako samostatný poskytovatel;
- 2.12. **„Reklama“** je jakákoliv reklamní zpráva nebo propagace kampaně Global Assistance, Partnera nebo jiných osob, která bude zobrazena na Webové stránce;
- 2.13. **„Jednorázové služby“** je pojem zahrnující služby Péče o vozidlo a Kurzy;
- 2.14. **„Péče o vozidlo“** jsou služby mobilního přezutí, jejichž podrobné podmínky poskytování jsou upraveny v konkrétních Zvláštních obchodních podmínkách, a dále služby kontroly vozidla, STK a pneuservisu, jejichž podrobné podmínky poskytování jsou upraveny v konkrétních Zvláštních obchodních podmínkách;
- 2.15. **„Služby“** jsou veškeré služby poskytované na základě Objednávky na Webové stránce v objednaném rozsahu, přičemž tento pojem zahrnuje souhrnně Asistenční služby a Jednorázové služby;
- 2.16. **„Uživatel“** je osoba vytvářející Objednávku, popřípadě zřizující Účet, na Webové stránce;
- 2.17. **„Účet“** je možné zřídit v rámci registrace na Webové stránce. Umožňuje také Uživateli nákup předem definovaných Služeb na Webové stránce a poskytuje Uživateli m.j. aktuální informace o produktech dostupných pro Uživatele, včetně Reklamy a informací týkajících se Global Assistance nebo Partnera;
- 2.18. **„Území“** znamená územní rozsah poskytování Služeb definovaný v rozsahu objednaných Služeb v souladu s obsahem Zvláštních obchodních podmínek;
- 2.19. **„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;
- 2.20. **„Webová stránka“** představuje internetové rozhraní na odkazu: <https://www.koopoint.cz/>;
- 2.21. **„Zprostředkované služby“** zahrnují služby Péče o vozidlo a Kurzy jízdy;
- 2.22. **„Zvláštní obchodní podmínky“** znamená podmínky vztahující na konkrétní typ Služeb.

3. Článek

Služby a podmínky jejich užívání

- 3.1. Služby je možné čerpat na základě učiněné Objednávky ze strany Uživatele a po zaplacení celé částky objednaných Služeb společnosti Global Assistance. Objednávku provádí osoba, která vyplní své jméno a příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo, ulici a číslo domu, město, PSČ a zemi. Dále je možné si vytvořit Účet (tj. zákaznický (uživatelský) účet). Objednání a využívání Služeb není podmíněno zřízením zákaznického účtu.
- 3.2. Vytvoření a užívání Účtu je možné za níže uvedených podmínek:
 - a. veškeré uvedené informace jsou pravdivé, přesné, aktuální a úplné,
 - b. s užíváním Účtu a prováděním Objednávek souvisí výkon veškerých práv a povinností vyplývajících z právních vztahů z takového užití vyplývajících v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a Zvláštními obchodními podmínkami a
 - c. v případě vytvoření Účtu je Uživatel povinen chránit a opatrovat informace o svém Účtu.
- 3.3. Uživatel je odpovědný za veškeré náklady spojené s užíváním Služeb na straně Uživatele, tj. mimo jiné náklady za internetové připojení a užívání mobilní sítě.
- 3.4. Uživatel bere na vědomí, že Účet a tím i objednávky Služeb nemusí být vždy k dispozici.
- 3.5. Služby jsou poskytovány pouze v rámci Území dle definic uvedené ve Zvláštních obchodních podmínkách.
- 3.6. Jakákoli objednávka a navazující smluvní vztah podléhá těmto VOP, Zvláštním obchodním podmínkám, včetně zásad ochrany osobních údajů, které stanoví práva a povinnosti smluvních stran při poskytování a využívání Služeb a tvoří závazné ujednání mezi Uživatelem a Global Assistance.
- 3.7. Webová stránka obsahuje různé údaje a informace, které jsou nebo mohou být chráněny ve prospěch Global Assistance nebo ve prospěch osob ve smluvním vztahu s Global Assistance nebo v jednotlivých případech také ve prospěch třetích stran ochrannou známkou anebo autorským právem. Je proto výslovně zakázáno stahovat, kopírovat nebo distribuovat obsah Webové stránky v plném rozsahu nebo jejích částí, pokud není dohodnuto jinak. Omezený počet kopií Obsahu pro účely jeho prohlížení v rámci internetu je povoleno pouze pro vlastní osobní potřebu.
- 3.8. Global Assistance si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení odepřít přístup komukoli k Účtu anebo odepřít přístup k nabídce Služeb, a to kdykoliv a z jakéhokoli důvodu, včetně, nikoliv však výlučně, z důvodu porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek. Global Assistance může kdykoliv okamžitě přerušit přístup k Účtu nebo Účet zrušit, pokud existuje důvodný předpoklad, že Uživatel porušuje tyto Všeobecné obchodní podmínky či Zvláštní obchodní podmínky.
- 3.9. Obsah a informace poskytnuté v rámci Webové stránky a Účtu, jakož i infrastruktura použitá k poskytování takového obsahu a informací, je ve vlastnictví Global Assistance. V případě, že si Uživatel vytvoří omezený počet kopií údajů (a souvisejících dokumentů) pro vlastní potřebu, souhlasí s tím, že jinak nebude upravovat, kopírovat, distribuovat, přenášet, zobrazovat, provádět, reprodukovat, publikovat, sdílet, vytvářet odvozená díla, převádět nebo zcižovat jakékoli informace, software, produkty nebo Služby získané z Účtu nebo jeho prostřednictvím. Dále Uživatel souhlasí s tím, že nebude:
 - a. bezdůvodně provádět mnohočetné, nepravdivé nebo podvodné registrace Účtů,
 - b. bez výslovného písemného souhlasu Global Assistance získávat, sledovat nebo kopírovat jakýkoli obsah nebo informace poskytované prostřednictvím Účtu 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 Účtu,

- d. podnikat jakékoli kroky, které by podle uvážení Global Assistance způsobovaly nebo mohly způsobovat nepřiměřené nebo nepřiměřeně velké zatížení infrastruktury,
 - e. odkazovat na Účet či jakoukoliv její část pro jakýkoli účel bez výslovného písemného souhlasu Global Assistance,
 - f. kopírovat nebo jinak začlenit jakoukoli část Účtu do jiných Webových stránek či aplikace bez předchozího písemného souhlasu Global Assistance.
- 3.10. Global Assistance nese odpovědnost pouze za Obsah poskytovaný ze strany Global Assistance, pokud zde není uvedeno jinak, tedy nenese odpovědnost za jakýkoliv obsah jakéhokoliv odkazu třetích stran na Webových stránkách. Global Assistance 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.
- 3.11. Global Assistance je oprávněn Podmínky v přiměřeném rozsahu změnit a přizpůsobit je technickému nebo právnímu vývoji podle vlastního uvážení. Pokud se jakékoli 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.
- 3.12. Global Assistance neodpovídá za jakékoli selhání internetového připojení nebo omezení přístupu k internetu, které může vést k přerušení nebo ukončení provozu Webových stránek.

4. Článek Založení Účtu

- 4.1. Uživatelé si mohou zřídit zákaznický Účet na Webové stránce, ale není to jejich povinnost. Uživatelé, kteří si přejí využívat Asistenční služby, se nicméně musí, dle instrukcí obsažených v informačním e-mailu zaslaném po úspěšném zaplacení Asistenční služby, zaregistrovat a aktivovat si Služby z uvedeného odkazu. Pro dokončení procesu registrace a aktivace a zahájení využívání Služeb, je nutné zadat údaje o vozidle a požadovaný termín zahájení poskytování služeb ze strany Partnera, dle konkrétních Zvláštních obchodních podmínek.
- 4.2. Uživatel je povinen udržovat aktivní e-mailový účet, na který budou zaslány informace týkající se využití objednaných Služeb a jejich případné aktivace (servisní zprávy).
- 4.3. Pokud Uživatel vyjádří v rámci Objednávky souhlas, bude od Global Assistance dostávat propagační e-maily nad rámec servisních zpráv. Tento souhlas může Uživatel následně kdykoliv odvolat.
- 4.4. Uživatel se zavazuje udržovat informace Účtu přesné, úplné a aktuální. Poskytnutí nepřesných, neúplných anebo neaktuálních Informací může mít za následek odmítnutí přístupu k Účtu či užívání Služeb. Uživatel nese veškerou odpovědnost za jednání pod svým Účtem a zavazuje se, že bude vždy udržovat bezpečnost a utajení informací Účtu. V případě zneužití informací Účtu je povinen neprodleně informovat infolinku Global Assistance.
- 4.5. Uživatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Global Assistance postoupit či převést svá práva a povinnosti na jinou osobu.

5. Článek Objednávka Služeb

- 5.1. Objednání Služeb probíhá na Webové stránce, a to na základě zvolení konkrétní Služby (Služeb) a vložení do košíku, kdy po volbě Platební metody následuje vyplnění osobních údajů a rekapitulace Objednávky.

- 5.2. K dokončení Objednávky dojde kliknutím na políčko s textem „„Dokončit a zaplatit““ v rámci shrnutí Objednávky, přičemž dojde k přesměrování na platební bránu, a zaplacením ceny vybrané Služby.
- 5.3. K uzavření smlouvy s Global Assistance dochází okamžikem dokončení Objednávky a zaplacením úplné ceny vybrané Služby (Služeb). V případě objednávky Asistenčních služeb a Kurzů první pomoci vzniká smluvní vztah přímo mezi Global Assistance a Uživatelem, na základě kterého Global Assistance poskytne Oprávněné osobě zvolené Služby. V případě objednávky Zprostředkovaných služeb vzniká mezi Uživatelem a Global Assistance smluvní vztah, na základě kterého Global Assistance zprostředkuje Oprávněné osobě poskytnutí služeb u Partnera (Global Assistance zprostředkovává komunikaci mezi těmito subjekty a plní funkci platebního místa pro úhradu ceny objednaných Služeb). Smluvní vztah týkající se poskytnutí dané Zprostředkované služby vzniká přímo mezi daným Partnerem a Uživatelem, a to okamžikem potvrzení termínu Zprostředkované služby.
- 5.4. Po úspěšném uhrazení vybraných Služeb obdrží Uživatel informační e-mail o zaplacení Objednávky včetně informací potřebných pro využití zaplacené Služby. V případě objednání více Služeb obdrží Uživatel ke každé ze Služeb samostatný informační e-mail.
- 5.5. Uživatel bere na vědomí, že jakékoli čerpání Služeb je v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a Zvláštními obchodními podmínkami podmíněno uhrazením jejich úplné ceny.
- 5.6. Přijetím Podmínek Uživatel výslovně souhlasí a bere na vědomí, že veškeré informace, oznámení nebo sdělení týkající se Objednávky nebo její potvrzení obdrží v elektronické formě pouze prostřednictvím e-mailu.
- 5.7. Údaje uvedené Uživatelem v Účtu a při objednávání Služeb jsou ze strany Global Assistance považovány za pravdivé a správné.

6. Článek

Cena 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 (v případě Zprostředkovaných služeb cena zahrnuje i odměnu za zprostředkovatelskou činnost).
- 6.2. Cenu Služeb může Uživatel uhradit jednou z Platebních metod. Před odesláním Objednávky musí pečlivě zkontrolovat shrnutí Objednávky obsahující informace o vybrané službě, včetně Platební metody a celkové ceny objednaných Služeb. V případě platby platební kartou k ověření Uživatele a vlastníka Platební karty používá Global Assistance 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 Global Assistance v souladu s požadavky na ochranu osobních údajů.
- 6.3. Uživatel bere na vědomí a souhlasí, že veškeré účetní doklady anebo potvrzení obdrží v elektronické formě na e-mail uvedený v Objednávce, nebo v Účtu. V případě uskutečnění Objednávky v rámci svého Účtu se ukládá dokončená Objednávka do seznamu Objednávek, který je k dispozici v rámci historie "Objednávky".
- 6.4. Odesláním Objednávky Uživatel souhlasí s cenovými podmínkami stanovenými Global Assistance nebo Partnerem pro zvolenou Službu (Služby). Cena Objednávky je splatná v českých korunách v okamžiku odeslání 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 Platební kartou, je výlučnou povinností Uživatele takové poplatky uhradit.
- 6.5. Global Assistance 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.

- 6.6. V případě, že Global Assistance úhradu úplné ceny ze strany Uživatelé neobdrží, smluvní vztah nebude uzavřen a poskytování Služeb nebude zahájeno.
- 6.7. Za den úhrady ceny se považuje den připsání příslušné platby na účet Global Assistance.
- 6.8. Global Assistance nezpracovává informace o Platební kartě. Odesláním Objednávky souhlasí Uživatel 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. Dále souhlasí s předáním podrobností o transakcích na kartě spolupracující finanční instituci ve smluvním vztahu s Global Assistance, která je příslušné platby Objednávky oprávněna bezpečně zpracovávat a která je oprávněna údaje o Platební kartě pro budoucí použití při úhradách další Objednávky nebo jakýchkoliv dalších poplatků, které mohou vzniknout v souvislosti s Objednávkou nebo užíváním Služeb, bezpečně zpracovávat. Global Assistance nepřebírá žádnou odpovědnost za zneužití údajů o Platební kartě způsobem, který sám nemůže ovlivnit a je mimo jeho kontrolu.

7. Článek

Ukončení smluvního vztahu

- 7.1. Global Assistance si vyhrazuje právo ukončit smluvní vztah s Uživatelé okamžitou výpovědí v případě, že Uživatel nedodrží podmínky těchto Všeobecných obchodních podmínek a Zvláštních obchodních podmínek vztahujících se ke zvolené Službě; dále také v případě aktuální nedostupnosti Služeb. Takováto výpověď bude zaslána na adresu Uživatelé a zároveň bude o tomto Uživatelé vyrozuměn prostřednictvím e-mailu. Po takovém ukončení smlouvy bude Uživatelé vrácena uhrazená cena Služeb nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů ode dne vyrozumění, a to na bankovní účet, z něhož byla ve prospěch Global Assistance uhrazena, ledaže k výpovědi došlo pro porušení Podmínek; v takovém případě se uhrazená cena Služeb nevrací; v případě již částečného využití Služeb ze strany Uživatelé se vrací jen taková část uhrazené ceny, za níž ještě nebyly Služby poskytnuty.
- 7.2. Uživatel má právo do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy od uzavření smlouvy o poskytnutí Služeb odstoupit, a to bez udání důvodu, pokud nedošlo k zahájení čerpání využívání Služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení; v takovém případě právo na odstoupení od smlouvy zaniká.
- 7.3. Pro odstoupení od smlouvy lze využít vzorový formulář zveřejněný na Webové stránce. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší.
- 7.4. Pokud bylo již na základě žádosti Uživatelé (aktivace, objednání konkrétního termínu Služby) před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy započato s poskytováním Služby a ze strany Uživatelé dojde k odstoupení, vzniká Uživatelé povinnost uhradit Global Assistance poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy (poměrné náklady Global Assistance a Partnera spojené se zahájením poskytování Služby). V opačném případě bude vrácena uhrazená cena Objednávky nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů ode dne doručení odstoupení, a to na účet, z něhož byla ve prospěch Global Assistance uhrazena.

8. Článek

Reklamáce Služeb

- 8.1. Uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „**reklamáce**“) ve vztahu k poskytnutým Službám je možné za podmínek a s využitím kontaktů uvedených ve Zvláštních obchodních podmínkách vztahujících se ke konkrétní objednané Službě.
- 8.2. Reklamací je třeba vždy doložit dokladem, který jednoznačně identifikuje reklamovanou Službu a oprávněnost reklamáce. V případě, že se reklamáce vztahuje na kvalitu poskytovaných Služeb, jejich rozsah či např. nedodržení smluvených podmínek, je reklamací třeba doložit přesným popisem reklamáce vč. případných časových údajů a uvedení dalších nesrovnalostí.

- 8.3. Global Assistance nebo Partner je oprávněn požadovat předložení dalších dokladů a poskytnutí dalších informací podstatných k vyřízení reklamace. V případě, že podaná reklamace neobsahuje všechny potřebné informace, reklamující bude vyzván k doplnění či upřesnění podání v přiměřené lhůtě, spolu s upozorněním, že pokud tak reklamující neučiní, bude reklamace zamítnuta jako neoprávněná.
- 8.4. Global Assistance nebo Partner písemně potvrdí přijetí reklamace. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného prodlení, nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamace.
- 8.5. Náklady na vyřízení reklamace nese vždy subjekt, který Služby poskytl, tedy Global Assistance nebo Partner. Právo na náhradu škody v případě neoprávněné reklamace tím není dotčeno.

9. Článek Zrušení Účtu

- 9.1. Uživatel může Účet kdykoli zrušit.
- 9.2. Bez ohledu na výše uvedené dojde k automatickému zrušení Účtu, pokud ve lhůtě tří (3) let od poslední Objednávky nedojde k vytvoření nové Objednávky, popřípadě pokud ve lhůtě tří (3) let od založení Účtu nedojde k vytvoření žádné Objednávky.
- 9.3. Uživatelům, kteří opakovaně porušují tyto VOP, může Global Assistance omezit přístup k nabídce Služeb a Účtu na Webové stránce. Uživatelům, kteří porušili, popřípadě porušují práva duševního vlastnictví Global Assistance může Global Assistance dočasně zablokovat či trvale ukončit Účet.
- 9.4. Global Assistance má právo sledovat veškeré aktivity Uživatele v rámci Účtu. Pokud Účet vykazuje jakékoli známky podvodu, zneužití nebo podezřelé aktivity, může Global Assistance bez předchozího upozornění okamžitě Účet zablokovat nebo zrušit. Pokud se Uživatel dopustil jakékoliv podvodné činnosti v souvislosti s Účtem anebo Obsahem, je Global Assistance oprávněna podniknout jakékoliv nezbytné právní kroky k nápravě. Případná odpovědnost za náhradu škody Uživatele tímto ujednáním není dotčena. Při zjištěném zneužití Účtu může být další užívání Služeb dotčenému Uživateli v budoucnu odepřeno.

10. Článek Všeobecná ustanovení

- 10.1. Služby, které poskytuje přímo Global Assistance, jsou z její strany poskytovány vždy v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a podzákonými normami.
- 10.2. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu mezi Global Assistance či Partnerem a Uživatelem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Uživatel, který je spotřebitelem, 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
- 10.3. Tyto VOP a smluvní vztahy založené těmito VOP se řídí a jsou vykládány výhradně v souladu s 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 není v České republice místně příslušný obecný soud, je k řízení příslušný okresní soud, v jehož obvodu má sídlo Global Assistance.
- 10.4. Global Assistance je na základě vlastního uvážení oprávněna přestat nabízet nebo omezit přístup k nabídce Služeb kdykoli a z jakéhokoliv důvodu a bez předchozího upozornění.
- 10.5. Tyto VOP jsou účinné od 1.9.2024.