

## **Všeobecné podmínky a pokyny pro poskytování asistenčních služeb pro členy klubu „Nebeský Anděl“**

### **1. Asistenční služby**

- 1.1. Asistenční služby (dále jen AS) jsou poskytovány společností GLOBAL ASSISTANCE (dále jen GA) pro aktivní členy klubu „Nebeský Anděl“ (dále jen NA). Podmínkou pro poskytování AS se stanovenými slevami je dodržení těchto pokynů. Služby jsou poskytovány pro letadlo, které se nachází v době poruchy mimo domovské letiště, nebo pro vlastní osobní vozidlo člena klubu NA.
- 1.2. Slevy na AS jsou poskytovány:
  - a) v režimu nonstop, 24 hodin denně na území České republiky
  - b) v případě poruchy na letadle, příp. vlastním vozidle
  - c) pouze pro motorová vozidla do 3,5 tun celkové hmotnosti
- 1.3. Slevy na AS se nevztahují na:  
přípojná vozidla, návěsy, obytné přívěsy a na práce prováděné v servisech a na domovských letištích.
- 1.4. AS a stanovené slevy jsou poskytovány, pokud jsou vyžádány telefonicky výhradně na call centru GA, které pracuje 24 hodin denně, na tel. čísle:

**Tel. 1220**

### **2. Asistenční služby**

- 2.1. Asistenčním zásahem se rozumí zajištění asistenčních služeb v rozsahu :
  - 2.1.1. zajištění dovozu PHM pro letadlo, mimo domovské letiště ( PHM platí pilot).
  - 2.1.2. dovoz a zapůjčení potřebného nářadí na opravu letadla na dobu max. 1 hodinu mimo domovské letiště
  - 2.1.3. zajištění odvozu a zpětného dovozu poškozené pneumatiky letadla mimo domovské letiště ( opravu hradí pilot)
  - 2.1.4. v případě nepojízdnosti vozidla jeho odtah se slevou do 500 Kč
  - 2.1.5. zajištění dovozu PHM pro vlastní vozidlo zdarma (PHM hradí řidič)
- 2.2. Pokud NA použije pro objednání služby jiný postup než výše uvedený, nemůže u GA uplatňovat nároky na slevy a výhody.
- 2.3. Pro čerpání služeb zdarma, nebo se slevou platí podmínka, že člen klubu NA předá do call centra GA za uplynulý měsíc minimálně jednu dopravní informaci.

### **3. Postup při vyžádání AS:**

- 3.1. Zákazník zavolá call centrum GA na jednotné telefonní číslo 1220, které pracuje v nepřetržitém provozu 24 hodin denně

3.2. Uvede, že je člen klubu NA a dále sdělí údaje požadované dispečerem, zejména své jméno a příjmení, číslo klubové karty NA, místo a požadovanou službu. Dispečer zároveň dohodne optimální způsob poskytnutí AS.

#### **4. Postup při vyúčtování AS v ČR :**

4.1. Při poskytování AS se pracovní čas mechanika počítá od doby jeho příjezdu k zákazníkovi do ukončení jeho práce. Ujeté kilometry na přání zákazníka, mimo rozsah stanovených služeb v odstavci 2 jsou účtovány samostatně.

4.2. Ujeté kilometry vozidlem odtahové služby se počítají z místa stanoviště odtahového vozidla k zákazníkovi, ujeté kilometry při odtahu vozidla a cesta zpět na stanoviště. K ceně odtahu se účtuje naložení a složení odtahovaného vozidla, případně jeho přemístění z místa mimo vozovku do místa naložení.

4.3. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v ceníku, který na vyžádání předloží mechanik.

4.4. Pokud cena poskytnutých služeb převyšuje stanovené slevy, obdrží zákazník doklad, na kterém mechanik vyúčtuje poskytnuté služby čerpané nad rámec slev.

#### **5. Osobní údaje zákazníků**

GA prohlašuje, že veškeré osobní údaje sdělené zákazníkem využije výhradně pro zajištění objednaných asistenčních služeb a bude s nimi pracovat v souladu s platnými právními předpisy, zejména ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.