

## PODMÍNKY POSKYTNUTÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB CONCIERGE ČSOB PRIVATE BANKING

1. Asistenční služby jsou oprávněné osobě poskytovány ve všech státech světa formou organizačního zajištění služeb na základě požadavku klienta. Služby jsou poskytovány 24 hodin denně, po celý kalendářní rok.
2. Veškeré náklady spojené s plněním těchto služeb dodavatelem jsou plně hrazeny klientem. Finální cena za službu a způsob provedení úhrady musí být klientem odsouhlaseny.
3. Pokud není možné provést úhradu odsouhlaseným způsobem a zároveň je provedení úhrady nutné pro zajištění požadavku, nemůže asistenční služba požadovanou službu organizačně zabezpečit.
4. Asistenční služba zajistí klientovi služby dostupné v dané zemi. Dostupnost služeb se může lišit v závislosti na konkrétním požadavku. Asistenční služba vynaloží na zajištění požadované služby maximální úsilí a neprodleně informuje klienta v případě snížené dostupnosti nebo jiných omezení, které by se k požadavku vztahovaly.
5. Asistenční služba zajistí požadované služby prostřednictvím kvalitní a prověřené sítě dodavatelů, za kvalitu poskytnuté požadované služby odpovídá dodavatel. Požadované služby nesmějí být v rozporu s právními předpisy platnými na území státu, ve kterém jsou služby poskytovány, nebo na území České republiky nebo v rozporu s dobrými mravy.
6. Asistenční služba nenese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku neúplných nebo nepravdivých informací předaných asistenční službě klientem.
7. Prodej vstupenek na jakoukoli akci je konečný a klient nemůže žádat o refundaci nebo o zrušení objednaných lístků po jejich zakoupení. V případě zrušení představení přímo umělcem nebo promotérem závisí refundace na rozhodnutí daného umělce nebo promotéra a asistenční služba vůči klientům nenese zodpovědnost za tuto refundaci ani za žádné ztráty, škody nebo pohledávky, které z takového zrušení mohou vyplynout.
8. K poskytování této služby je nezbytné, aby ČSOB předala identifikační a kontaktní osobní údaje majitele účtu příslušnému poskytovateli této služby. Tyto osobní údaje budou poskytovatelem zpracovávány výlučně za účelem autentizace majitele účtu oprávněného o službu žádat (při aktivaci a využívání služeb) a k zajištění kvality poskytované služby. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu trvání smlouvy o Privátním kontu.
9. Služba je zprostředkována společností Mastercard Europe SA prostřednictvím svého smluvního partnera Quintessentially (UK) Limited a členů jeho korporátní skupiny.
10. Klienti ČSOB Private Banking využívají asistenční službu prostřednictvím telefonní linky: +420 495 800 655 nebo e-mailu: concierge@csob-concierge.cz.

### Rozsah poskytovaných služeb

Asistenčními službami Concierge ČSOB Private Banking je míněno především:

#### 1. Poskytování kulturních informací

V případě zájmu klienta poskytne asistenční služba informace o místních kulturních a sportovních událostech a akcích. Na požádání zjistí v konkrétní lokalitě kulturní, zábavná a sportovní střediska, poskytne jejich programy.

#### 2. Rezervace vstupenek

Profesionálně zařizuje vstupy na všechny typy akcí od rockových a popových koncertů po balet a operu, sportovní utkání či představení doma i v zahraničí.

#### 3. Rezervace přepravních služeb

V případě zájmu klienta asistenční služba vyhledá vhodné dopravní spojení a rezervuje požadovaný počet jízdenek pro přepravní prostředky místních i mezinárodních spojů (autobus, vlak, letecká přeprava, trajekty) a zajistí taxi či pronájem osobního vozidla.

#### 4. Rezervace služeb stravovacích a ubytovacích zařízení

V případě zájmu klienta rezervuje asistenční služba požadované kapacity v restauračních a ubytovacích zařízeních, jako jsou hotely, apartmány, lázně (SPA), podnájmy, chatky apod., včetně parkovacích míst, a dále kapacity místních služeb, jako je např. safari apod.

## 5. Informace o golfových hřištích

Informace o konkrétních golfových hřištích, doporučení zajímavých lokací a tee-time na veřejná a sdílená golfová hřiště v důležitých městech po celém světě.

## 6. Business service

V rámci obchodních aktivit klienta zajistí v případě zájmu asistenční služba veškeré potřebné náležitosti, jako jsou zajištění sekretariátu, tlumočnicků, překladatelů, průvodcovských a konferenčních služeb, pronájem prostor pro jednání, obstarání kancelářských potřeb, jako jsou například telefon, fax, počítač či projektor apod., nebo předání potřebných zpráv obchodnímu partnerovi.

## 7. Technické služby

V případě zájmu klienta asistenční služba vyhledá vhodného řemeslníka, opraváře, autoservis, odtahovou, dopravní či přepravní službu, půjčovnu vozidel, servis na mobilní telefon, notebook, iPad apod. a rezervuje jejich služby.

## 8. Zdravotnické služby

V případě zájmu klienta asistenční služba vyhledá vhodné zdravotnické zařízení a předá klientovi kontakt na požadovaného lékaře, ošetřovatele, pečovatele, terapeuta nebo jiného specialistu, případně klienta u vyhledaného poskytovatele služby objedná.

## 9. Ostatní služby

V případě zájmu klienta asistenční služba vyhledá vhodného poskytovatele pro úklidové služby, zahradnické práce, tlumočnické služby, právní služby a jakékoli další služby dostupné v dané lokalitě a rezervuje jeho kapacity. Asistenční služba dále zajistí specifické služby, jako jsou program soukromých akcí dle požadavku klienta, doprovod do společnosti, služby osobní ochrany nebo detektivní služby, poskytne kontakt na vhodného dodavatele, zajistí hůře dostupné vstupenky a jiné mimořádné služby dle požadavku klienta.

Tyto podmínky jsou platné a účinné od 1. dubna 2021.