

Mastercard Asistent

Podmínky asistenčního programu pro držitele karet Mastercard®

Služby Mastercard Asistent poskytuje jménem Mastercard společnost Quintessentially (UK) Limited a/nebo členové příslušné skupiny společností (dále jen „Program“). Služba je zdarma nabízena držitelům karet Mastercard, kteří mají příslušné prémiové karty a/nebo firemní karty vydané v České republice.

Tyto Podmínky se použijí pro veškeré služby objednané od Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností, respektive vám touto společností nebo členy skupiny poskytované, a svou žádostí o služby poskytované Quintessentially (UK) Limited a členy příslušné skupiny společností vyjadřujete svůj souhlas s tím, že se tyto podmínky použijí pro dané služby a vaši objednávku.

1. DEFINICE A VÝKLAD

1.1 V rámci těchto Podmínek se použijí následující definice:

Benefity se rozumí benefity poskytované Členům Poskytovateli.

Podmínkami se rozumí tyto podmínky v platném znění v souladu s bodem 9.5.

Členem se rozumí osoba registrovaná jako člen Programu.

Členstvím se rozumí členství v Programu.

Žádostí se rozumí žádost podaná Členem, který tímto u společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností požaduje zajištění dodání zboží a/nebo služeb od třetí strany jménem Člena.

Službami se rozumí asistenční služby a služby v oblasti řízení životního stylu poskytované společností Quintessentially (UK) Limited a členy příslušné skupiny společností Členům v rámci Členství, jak je uvedeno v bodě 3.1 těchto Podmínek.

Poskytovatelem se rozumí poskytovatel najatý společností Quintessentially (UK) Limited a členy příslušné skupiny společností, kteří vystupují jménem Člena a jako jeho prostředník, pro účely poskytnutí zboží a/nebo služeb příslušnému Členovi.

1.2 V rámci těchto Podmínek se použijí následující principy:

a) osobou se rozumí fyzická osoba, právnická osoba nebo organizace nezapsaná v obchodním rejstříku (bez ohledu na to, zda má samostatnou právní subjektivitu, nebo ne);

b) při odkazování na jednotlivé strany se rovněž odkazuje na jejich zastupující osoby, nástupce nebo povolené nabyvatele;

c) při odkazování na zákon nebo zákonné ustanovení se odkazuje na zákon nebo zákonné ustanovení v novelizovaném nebo znovu přijatém znění. Při odkazování na



zákon nebo zákonné ustanovení se rovněž odkazuje na veškeré sekundární právní předpisy přijaté v souvislosti s tímto zákonem nebo zákonným ustanovením, v novelizovaném nebo znovu přijatém znění;

d) veškeré formulace uvedené pojmy „včetně“, „zahrnuje“, „zejména“ nebo podobným výrazem se považují za ilustrativní a neomezují smysl slov předcházejících těmto pojmům; a

e) při odkazování na písemné dokumenty nebo texty se rovněž odkazuje na e-maily.

2. ŽÁDOSTI O ČLENSTVÍ

2.1 V rámci žádosti o Členství jste povinni uvést správné osobní údaje. Pokud tak neučiníte, může tato skutečnost zneplatnit vaše Členství a veškeré následující transakce. Vaše odpovědnost za poskytování přesných údajů je trvalým závazkem, přičemž jste povinni neprodleně informovat společnost Quintessentially (UK) Limited a členy příslušné skupiny společností v případě, že dojde ke změně jakýchkoliv údajů, které jste uvedli v souvislosti s Členstvím.

2.2 Vaše Členství se vztahuje osobně na vás. Jste povinni zajistit, aby vaše Členství nikdo nevyužil (s výjimkou osobního asistenta vašim jménem, je-li to v daném případě relevantní).

2.3 Podnikneme veškeré přiměřeně nezbytné kroky, abychom zajistili, že s vašimi údaji bude zacházeno bezpečně a v souladu se zásadami o ochraně osobních údajů společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností, které jsou dále upřesněny v bodě 10.1. Veškeré údaje, které nám poskytnete, jsou ukládány na našich bezpečných serverech. Veškeré platební transakce, které provádíme my nebo náš vybraný externí poskytovatel služeb zpracování plateb, jsou šifrovány pomocí technologie Secured Sockets Layer.

3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

3.1 Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností poskytují následující definované Služby pouze Členovi po dobu trvání Členství na základě konkrétních Žádostí Člena:

- Podporované typy žádostí pro „prémiové karty“:
 1. Dodání domů: asistence při organizaci dodávky každodenních nezbytností a dalšího zboží až k vašim dveřím.
 2. Místní obchodníci: doporučení a tipy ohledně toho, co je ve vašem okolí k dispozici.
 3. Online nákupy: pro každodenní potřeby nebo speciální příležitosti, jako jsou Vánoce nebo narozeniny.
 4. Zábava*: tipy, jak se vy a vaše rodina můžete zabavit doma a ve svém okolí.
 5. Domácí podpora: podpora při vyhledávání řešení pro vaše potřeby v domácnosti u renomovaných poskytovatelů instalatérských, topenářských a podobných služeb

*. Služba je omezena na tipy a nezahrnuje rezervace



- Podporované typy žádostí pro „firemní karty“:
 1. Asistence v kanceláři: podpora při organizaci setkání* (například catering, pozvánky, doporučené prostory).
 2. Logistická podpora: pomoc při organizaci kancelářských kurýrních služeb, objednávání kancelářských potřeb a dalších základních potřeb.
 3. Doporučování odborníků: v oblasti marketingu, branding, grafického designu, překladů apod.
 4. Dodavatelské služby: květiny, víno, potraviny a kancelářské potřeby

**Služba je omezena na tipy a nezahrnuje rezervace*

Od společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností nelze požadovat, aby poskytovali nebo zprostředkovali poskytování zboží a/nebo služeb, které dle jejich uvážení mohou být v rozporu s platnými právními předpisy, normami a/nebo ustanoveními nebo mohou být v příslušné jurisdikci v rozporu s dobrými mravy.

3.2 Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností vyvinou přiměřené úsilí, aby dodrželi uvedené lhůty pro poskytnutí služeb, ale tyto lhůty jsou pouze orientační a čas není základním komponentem žádné poskytované Služby.

3.3 Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností mají právo provádět jakékoliv změny Služeb, které jsou nezbytné proto, aby tyto služby byly v souladu s příslušnými platnými právními předpisy nebo požadavky na bezpečnost, nebo které nemají zásadní vliv na podstatu nebo kvalitu Služeb, přičemž společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností Člena o příslušné změně uvědomí.

3.4 Služba je dostupná Členům dvacet čtyři (24) hodin denně každý den v týdnu, v češtině a v angličtině. Je-li to případně v některých případech nezbytné, mohou být dotazy a/nebo Žádosti Členů předány jinému kontaktnímu místu společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností, které v daném případě vypomůže. V takovém případě je možné, že služby budou poskytovány pouze v anglickém jazyce.

3.5 Tímto berete na vědomí, že si společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností vyhrazují právo přijímat provize při dodání produktů nebo poskytování služeb kterýmkoliv Poskytovatelem.

3.6 Telefonní hovory společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností mohou být monitorovány nebo nahrávány pro účely školení a řízení kvality.

3.7 Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností poskytují Služby s náležitou péčí a dovednostmi a v souladu s vašimi Žádostmi a případnými přiměřenými pokyny v míře, která je přiměřeně možná.



4. PODÁNÍ ŽÁDOSTI

4.1 Po registraci mohou Členové podávat Žádosti telefonicky (nikoliv prostřednictvím textových zpráv) nebo e-mailem.

4.2 Autorizace Člena probíhá prostřednictvím BINu, tzn. prvních 6 čísel prémiové nebo firemní karty

4.3 V rámci všech Žádostí (včetně mezinárodních) by Členové měli vždy nejprve kontaktovat primární kontaktní místo.

4.4 Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností si vyhrazují právo z rozumných důvodů ukončit poskytování kterékoliv Služby a/nebo zamítnout kteroukoliv Žádost na základě vlastního uvážení.

4.5 Nejsou-li společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností schopni nebo povinni zabývat se Žádostí, informují o této skutečnosti Člena, jakmile to bude přiměřeně možné.

4.6 Tímto se zavazujete, že veškeré údaje, které nám poskytnete pro účely rezervace, objednávky nebo nákupu produktů nebo služeb jsou správné, že karta Mastercard, kterou běžně používáte, je vaše a že máte k dispozici dostatečné prostředky na to, abyste uhradili náklady spojené s příslušným produktem nebo službou.

4.7 V některých případech může společnost Quintessentially (UK) Limited a členům příslušné skupiny společností při zajišťování nebo poskytování některých služeb, produktů nebo benefitů vzniknout servisní nebo manipulační poplatek (o němž budete předem vyrozuměni a jehož výše může být různá v závislosti na kontaktním místě společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností), přičemž v takovém případě tímto udělujete společnosti Quintessentially (UK) Limited a členům příslušné skupiny společností povolení odečíst příslušný manipulační poplatek z vaší Mastercard nebo vám v souvislosti s těmito poplatky vystavit fakturu.

5. ZRUŠENÍ, VRACENÍ PLATEB A ZBOŽÍ

5.1 Člen bere na vědomí, že kupní smlouva o poskytnutí zboží a/nebo služeb uzavřená na základě Žádosti je mezi Členem a příslušným Poskytovatelem a že společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností nejsou stranou této smlouvy. Zrušení smlouvy s Poskytovatelem je třeba řešit přímo s příslušným Poskytovatelem a proběhne v souladu s postupy příslušného Poskytovatele.

5.2 Není-li možné podat Žádost v souvislosti s konkrétním produktem nebo službou, může vám společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností nabídnout náhradní produkty nebo služby s podobnou charakteristikou a standardem. Dle vlastního uvážení pak můžete tyto náhradní produkty a/nebo služby odmítnout a požadovat vrácení platby v plné výši za předpokladu, že Poskytovateli již byl nedostupný produkt nebo služba uhrazen.

5.3 Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností neodpovídají za nepřesný nebo zavádějící popis.



5.4 Platba za veškeré produkty a služby je splatná bezprostředně po přijetí objednávky příslušným Poskytovatelem.

5.5 Člen dále bere na vědomí, že v souvislosti se zbožím zakoupeným jeho jménem společností Quintessentially (UK) Limited a členy příslušné skupiny společností přímo od Poskytovatele bude vrácení a výměny probíhat v souladu s podmínkami příslušného Poskytovatele, přičemž vrácení nebo výměna zakoupeného zboží nemusí být vždy povolena. V případě, že jsou společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností požádáni, aby pro Člena sehnali konkrétní položku, informují společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností Člena předem o zásadách příslušného Poskytovatele, pokud jde o vrácení a výměny. Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností nenesou odpovědnost vůči Členovi v případě, že Poskytovatel odmítne vrácení nebo výměnu položky.

5.6 Je výlučnou odpovědností Člena uschovat si veškeré doklady o vrácení zboží Poskytovateli, přičemž v této souvislosti doporučujeme vrácení zboží doporučenou zásilkou nebo jiným podobným způsobem, který zajistí možnost zaznamenat datum odeslání vráceného zboží a sledovat ho.

5.7 Budeme vás informovat, pokud budeme upozorněni na to, že vrácení objednávky bylo zpracováno Poskytovatelem.

5.8 V případě, že jsou objednávky doručovány mimo EU, nejsou příslušná cla ani daně z prodeje vratné prostřednictvím společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností. Ziskat příslušné částky zpět zůstává výlučnou odpovědností Člena. Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností nepřebírají odpovědnost za předměty zadržené celním nebo pohraničním orgánem.

5.9 V případě prémiových doručovacích služeb, není-li Člen přítomen na uvedené doručovací adrese, aby objednávku převzal ve stanovený čas, mohou být Členovi účtovány další poplatky za následné pokusy zboží opakovaně doručit.

6. POSKYTOVATELÉ

6.1 Poskytovatelé jsou odpovědní za poskytování služeb, produktů a Benefitů, o jejichž objednání vaším jménem nás můžete požádat. Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností komunikují s Poskytovateli vaším jménem s výjimkou případů, kdy je vhodnější, abyste Poskytovatele kontaktovali přímo.

6.2 Poskytovatelé mohou stanovit vlastní podmínky, které se vždy použijí na poskytování zboží a/nebo služeb ze strany Poskytovatele vám, přičemž těmito podmínkami jste v okamžiku objednání vázáni.

6.3 Při objednávání produktu nebo služby nebo využívání Benefitů můžete být požádáni, abyste uvedli údaje o své kartě Mastercard. Pokud požádáte společnost Quintessentially (UK) Limited a členy příslušné skupiny společností, aby použili vaši



kartu Mastercard, a udělíte tak souhlas s použitím karty Mastercard pro zaplacení za produkty nebo služby Poskytovateli, berete na vědomí a souhlasíte s tím, že společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností nepřebírají žádnou odpovědnost v souvislosti s použitím vaší karty Mastercard za předpokladu, že společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností jednájí v souladu s pokyny, které jste v této souvislosti uvedli.

6.4 Berete na vědomí, že využití Benefitů závisí na jejich dostupnosti, která se může čas od času bez předchozího upozornění měnit.

7. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

7.1 Žádné ustanovení těchto podmínek neomezuje ani nevylučuje odpovědnost společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností za:

- a) úmrtí nebo zranění způsobené jejich nedbalostí nebo nedbalostí ze strany jejich zaměstnanců, zástupců nebo subdodavatelů;
- b) podvod nebo podvodně učiněné zkreslené prohlášení; nebo
- c) porušení podmínek vyplývajících z oddílu 2 zákona o prodeji zboží a poskytování služeb z roku 1982 (vlastnické právo a nerušená držba).

7.2 S výhradou ustanovení bodu 7.1:

a) společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností nepřebírají vůči Členovi odpovědnost, a sice smluvní, deliktní (včetně nedbalostní), z porušení zákonné povinnosti ani jinou, za ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí, ztrátu dobré pověsti a/nebo podobné ztráty, ztrátu předpokládaných úspor, ztrátu zboží; nebo za ztrátu zakázky, ztrátu užívání nebo ztrátu nebo porušení údajů nebo informací, ať už přímé, nebo nepřímé, ani za zvláštní, nepřímou, následnou nebo čistě ekonomickou ztrátu, náklady, škody, poplatky nebo výdaje vyplývající z jeho Členství nebo s ním spojené. Ani Mastercard Europe SA, vydavatel karty, ani přidružené společnosti Mastercard Europe SA nepřebírají odpovědnost v souvislosti s vaším Členstvím a jakoukoliv Službou.

7.3 Smlouvu o poskytnutí produktů nebo služeb uzavřete výhradně s příslušným Poskytovatelem. Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností jednájí jako zástupce Poskytovatele a, není-li výslovně stanoveno jinak, zakládají se veškerá vaše práva a opravné prostředky vůči Poskytovateli.

7.4 Berete na vědomí, že smlouva uzavřená mezi vámi a kterýmkoliv Poskytovatelem je samostatná smlouva. Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností tímto popírají jakoukoliv odpovědnost za veškeré jednání nebo opomenutí Poskytovatele nebo za vaši ztrátu v souvislosti s jednáním nebo opomenutím Poskytovatele bez ohledu na to, zda byla věc zprostředkována společností Quintessentially (UK) Limited a členy příslušné skupiny společností, nebo ne.



7.5 Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností nemají vůči vám odpovědnost za ztrátu, škodu, náklady, výdaje nebo jiné nároky na náhradu škody vyplývající z vámi podaných Žádostí nebo pokynů, které jsou neúplné, nesprávné nebo nepřesné, nebo vyplývající z jejich pozdního dodání nebo nedodání.

7.6 Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností nenesou odpovědnost vůči vám ani nijak neporušují tyto Podmínky, pokud se zpozdí s plněním nebo nesplní jakýkoliv závazek společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností v souvislosti se Službami, bylo-li zpoždění nebo neplnění důsledkem příčiny, již společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností nemohli rozumně ovlivnit.

7.7 Není-li v těchto Podmínkách výslovně stanoveno jinak, jsou veškeré záruky a podmínky vyplývající ze zákona nebo zvykového práva v největším možném rozsahu, jaký dovolují platné právní předpisy, z těchto Podmínek vyloučeny.

7.8 Ustanovení bodu 8 těchto Podmínek budou nadále platná i po skončení platnosti těchto Podmínek.

8. VSTOUPENÍ V PLATNOST A UKONČENÍ PLATNOSTI

8.1 Tyto podmínky nabývají účinnosti a jsou závazné pro Člena a pro společnost Quintessentially (UK) Limited a členy příslušné skupiny společností (UK) Limited v okamžiku, kdy společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností přijmou vaše Členství. Tyto podmínky se použijí po celou dobu vašeho Členství a pozbydou účinnosti pouze v případě uplynutí platnosti nebo ukončení vašeho Členství. Berete na vědomí, že tyto Podmínky zakládají vaše práva a opravné prostředky výhradně vůči společnosti Quintessentially (UK) Limited a členům příslušné skupiny společností (UK) Limited, a nikoliv vůči dalším subjektům.

9. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

9.1 Ochrana soukromí a údajů

Služby a vaše Členství podléhá zásadám ochrany osobních údajů společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností, které jsou součástí těchto Podmínek a které se použijí vždy v souvislosti s veškerými údaji, které od vás shromažďujeme.

9.2 Postoupení a smluvní zadávání:

a) Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností mohou kdykoliv postoupit, převést, zatížit, smluvně zadat nebo jakkoliv jinak nakládat se svými právy vyplývajícími z těchto Podmínek a mohou smluvně zadat nebo jiným způsobem delegovat veškeré své závazky vyplývající z těchto Podmínek třetí straně nebo zástupci.

b) Bez předchozího písemného souhlasu společnosti Quintessentially (UK) Limited a členů příslušné skupiny společností není Člen oprávněn postoupit, převést, zatížit,



smluvně zadat nebo jakkoliv jinak nakládat se svými právy nebo závazky vyplývajícími z těchto Podmínek.

9.3 Zřeknutí se práv:

a) Zřeknutí se jakéhokoliv práva vyplývajícího z těchto Podmínek je účinné pouze tehdy, je-li podáno písemně, a nepředstavuje zřeknutí se jakéhokoliv následného porušení nebo prodlení. Pokud kterákoliv ze stran neuplatní své právo nebo opravný prostředek vyplývající z těchto Podmínek nebo ze zákona, nebo je uplatní pozdě, neznamená to, že by se tohoto práva nebo opravného prostředku vzdávala, ani tato skutečnost nevyklučuje ani neomezuje jeho další uplatnění. Žádné uplatnění, byť částečné, práva nebo opravného prostředku nevyklučuje ani neomezuje jeho další uplatnění nebo uplatnění kteréhokoliv jiného práva nebo opravného prostředku.

b) Není-li výslovně uvedeno jinak, jsou práva vyplývající z těchto Podmínek kumulativní a nevyklučují práva stanovená zákonem.

9.4 Oddělitelnost:

a) Pokud soud nebo jiný příslušný orgán stanoví, že kterékoliv ustanovení (respektive část ustanovení) těchto Podmínek je neplatné, nezákonné nebo nevymahatelné, považuje se toto ustanovení nebo část ustanovení v požadovaném rozsahu za vymazané a platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto Podmínek tímto není dotčena.

b) Pokud by některé neplatné, nevymahatelné nebo nezákonné ustanovení těchto Podmínek bylo platné, vymahatelné a zákonné v případě, že by byla vymazána jeho část, platí ustanovení s minimální změnou nezbytnou k tomu, aby bylo zákonné, platné a vymahatelné.

9.5 Změny: Společnost Quintessentially (UK) Limited a členové příslušné skupiny společností mohou tyto Podmínky čas od času pozměnit, přičemž o veškerých změnách budete včas informováni vydavatelem karty. Dalším využíváním svého Členství vyjadřujete svůj souhlas s příslušnými změnami těchto Podmínek.

9.6 Vyloučení partnerství: Žádné ustanovení těchto podmínek nemá za cíl ani nemá být interpretováno tak, že by zakládalo partnerství nebo společný podnik mezi stranami nebo že by se jedna ze stran stala zástupcem druhé strany v souvislosti s jakýmkoliv účelem. Žádná ze stran není oprávněna jednat jako zástupce druhé strany ani druhou stranu jakýmkoliv způsobem zavazovat.

9.7 Třetí strany: Osoba, která není smluvní stranou těchto Podmínek, nemá žádná práva z těchto Podmínek vyplývající ani s nimi spojená.

9.8 Rozhodné právo a soudní příslušnost: Tyto Podmínky a veškeré spory nebo nároky z těchto podmínek vyplývající nebo s nimi spojené, jejich obsah či jejich vznik (včetně sporů a nároků mimosmluvní povahy) se řídí a jsou vykládány v souladu s anglickým právem, přičemž strany se neodvolatelně zavazují respektovat výlučnou soudní pravomoc soudů v Anglii a Walesu.

