

Všeobecné podmienky poskytovania asistenčného programu ASA Asist Card EASY

I.

Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tieto všeobecné podmienky poskytovania asistenčného programu ASA Asist Card EASY (ďalej aj len „**Všeobecné podmienky**“) obchodnej spoločnosti Autoklub Slovakia Assistance, s.r.o., so sídlom Bosákova 4, 851 04 Bratislava, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka č. 6872/B (ďalej len „**ASA**“ alebo „**Poskytovateľ**“) sú vydané v súlade s ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**OBZ**“). Všeobecné podmienky upravujú záväzné pravidlá poskytovania asistenčných služieb spoločnosťou ASA ako Poskytovateľom druhej zmluvnej strane ako Užívateľovi v rámci asistenčného programu ASA Asist Card EASY na základe Zmluvy o poskytnutí asistenčného programu ASA Asist Card EASY (ďalej len „**Zmluva**“). Ponuka služieb asistenčného programu ASA Asist Card EASY nie je adresovaná/určená osobám mladším ako 18 rokov.
- 1.2. Tieto Všeobecné podmienky sú spolu s osobitnými podmienkami asistenčného programu ASA Asist Card EASY (ďalej aj len „**Osobitné podmienky**“) neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Užívateľom, určujú časť jej obsahu v otázkach Zmluvou výslovne neupravených. V prípade existencie rozporu ustanovení Zmluvy so Všeobecnými podmienkami a/alebo Osobitnými podmienkami bude mať prednosť odlišné ustanovenie Zmluvy.

II.

Definície pojmov

- 2.1. „**Asistencia**“ je služba alebo pomoc poskytovaná Užívateľovi niektorého asistenčného programu ASA Asist Card v prípade Poruchy a/alebo Nehody Vozidla Dispečingom ASA, Zahraničným dispečingom, Obchodným partnerom Poskytovateľa a Miestnym prevádzkovateľom služieb v súlade so Zmluvou, Osobitnými podmienkami a Všeobecnými podmienkami.
- 2.2. „**Administratívna asistencia**“ predstavuje poskytnutie služieb špecifikovaných v Osobitných podmienkach, ktoré sú Užívateľovi poskytované Dispečingom ASA a Zahraničným dispečingom.
- 2.3. „**Technická asistencia**“ predstavuje poskytnutie služieb technického charakteru špecifikovaných v Osobitných podmienkach, ktorých výkon je zabezpečovaný prostredníctvom Obchodného partnera Poskytovateľa a Miestneho prevádzkovateľa služieb.
- 2.4. „**ASA Asist Card EASY**“ je asistenčný program Poskytovateľa zahŕňajúci Asistenčné krytie Vozidla v rozsahu špecifikovanom v Osobitných podmienkach.
- 2.5. „**Asistenčné krytie**“ zahŕňa zaevidovanie Vozidla do asistenčného programu ASA Asist Card EASY, zabezpečenie výkonu Administratívnej asistencie a Technickej asistencie, administratívne spracovanie a finančné krytie služieb poskytnutých Užívateľovi v rozsahu prislúchajúcom Užívateľovi podľa Zmluvy a Osobitných podmienok.
- 2.6. „**Cestná služba**“ je pomoc zásahového vozidla na mieste Poruchy alebo Nehody vedúca k rýchlemu spojzdneniu Vozidla. Služba bude poskytnutá na verejných cestných komunikáciách alebo na stanovišti Užívateľa. V teréne (napr. pri vozidlách typu offroad) bude poskytnutá iba v prípade, pokiaľ bude k Vozidlu možný prístup. Pokiaľ je nepojazdné Vozidlo prekážkou cestnej premávky, súčasťou tejto služby je jeho odtiahnutie na miesto, na ktorom netvorí prekážku premávky na pozemných komunikáciách (ďalej len „Bezpečné miesto“).
- 2.7. „**Dispečing ASA**“ je asistenčné stredisko Poskytovateľa.
- 2.8. „**Zahraničný dispečing**“ je asistenčné stredisko Miestneho prevádzkovateľa služby.
- 2.9. „**EČV**“ je evidenčné číslo Vozidla uvedené v osvedčení o evidencii Vozidla.

- 2.10. **„Miestny prevádzkovateľ služieb“** je fyzická alebo právnická osoba s miestom podnikania alebo sídlom mimo územia Slovenskej republiky, ktorá zabezpečuje výkon služieb Asistencie pre Užívateľov mimo územia Slovenskej republiky.
- 2.11. **„Nehoda“** je stav, pri ktorom je Vozidlo poškodené silou z vonkajšej strany a vplyvom nárazu, pokiaľ dôsledkom poškodenia je nepojazdnosť alebo nespôsobilosť vozidla k prevádzke na pozemných komunikáciách podľa predpisov pre prevádzku motorového vozidla na týchto komunikáciách.
- 2.12. **„Obchodný partner Poskytovateľa“** je právnická osoba so sídlom na území SR, ktorá v rámci výkonu svojho podnikania a na základe zmluvného vzťahu s Poskytovateľom zabezpečuje výkon služieb Asistencie pre Užívateľov na území SR.
- 2.13. **„Odtiahnutie Vozidla“** je prevoz Vozidla odťahovým vozidlom k dielenskej oprave do najbližšieho servisu Obchodného partnera Poskytovateľa alebo Miestneho prevádzkovateľa služieb vo všetkých prípadoch Poruchy alebo Nehody Vozidla, ktoré nemohlo byť spojzadnené zásahom Cestnej služby. Odtiahnutie Vozidla z terénu bude zabezpečené iba v prípade, pokiaľ bude k Vozidlu možný technický a právny prístup.
- 2.14. **„Platnosť krytia“** je doba, počas ktorej má Užívateľ právo na Asistenčné krytie a ktorá je vymedzená dobou, na ktorú bola uzatvorená Zmluva.
- 2.15. **„Porucha“** je stav, pri ktorom je Vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé prevádzky na pozemných komunikáciách (prípadne v inom teréne) z dôvodu opotrebovania alebo poškodenia jeho súčastí, spôsobené vlastnou funkciou týchto jednotlivých súčastí. Poruchou sa rozumie aj: zámena paliva, nedostatok paliva, vybitie autobatérie a únik vzduchu z pneumatík.
Za Poruchu nie sú považované: činnosti súvisiace s pravidelnou výmenou dielov, nedostatok prevádzkových náplní, zlomenie, strata alebo uzamknutie kľúčov vo Vozidle, periodické a iné údržby a prehliadky Vozidla, poškodenie káblov Vozidla zvieratami, vandalizmus, poškodenie Vozidla spôsobené vyššou mocou alebo prírodnou katastrofou, nedostatky v povinnej výbave (napr. absencia rezervného kolesa) a príslušenstve. Zlyhanie alebo Porucha prívesu Vozidla nezakladá nárok Užívateľa na poskytnutie Technickej asistencie v rámci asistenčného programu ASA Asist Card.
- 2.16. **„Spotrebiteľ“** je fyzická osoba nepodnikateľ.
- 2.17. **„Územie“** predstavuje územie krajín jednotlivo určených v Osobitných podmienkach, v ktorých sa Poskytovateľ na základe Zmluvy zaviazal zabezpečiť výkon Administratívnej asistencie a Technickej asistencie pre Užívateľa.
- 2.18. **„Užívateľ“** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je ako držiteľ Vozidla zapísaná v dokladoch Vozidla a ktorá so spoločnosťou ASA uzatvorila Zmluvu. Právo na poskytnutie Asistencie v rámci asistenčného programu ASA Asist Card EASY v súlade so Zmluvou a v rozsahu akom prináleží Užívateľovi patrí aj inej osobe, ktorá je na základe súhlasu Užívateľa oprávnená viesť Vozidlo, najmä zamestnancovi Užívateľa (ďalej len **„Iná oprávnená osoba“**).
- 2.19. **„Vozidlo“** je akýkoľvek motocykel, osobný alebo ľahký úžitkový automobil (kategórie M1, N1), zaradený do asistenčného programu ASA Asist Card EASY po dobu jeho platnosti. Vozidlo musí spĺňať nasledujúce parametre: maximálne 9 sedadiel (vrátane miesta vodiča), maximálna šírka 2,5 m, maximálna dĺžka 6 m, maximálna výška 3,2 m, maximálna celková hmotnosť 3 500 kg.
Do asistenčného programu ASA Asist Card EASY nemôžu byť zaradené vozidlá pre špeciálne účely, u ktorých sa z hľadiska súčiastkovej základne a rozsahu úprav zmenili podmienky pre normálnu prevádzku na pozemných komunikáciách (napr. závodné automobily), vozidlá taxi služby, vozidlá prepravujúce osoby za odplatu, a ďalej špeciálne nadstavby, príslušenstvo a prívesy vozidiel.

III.

Uzavretie Zmluvy

- 3.1. Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Užívateľom vzniká na základe Zmluvy.
- 3.2. Predmetom Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Užívateľovi Asistenčné krytie Vozidla v rámci asistenčného programu ASA Asist Card EASY a úprava podmienok jeho poskytnutia.

- 3.3. Zmluva sa uzatvára výlučne elektronickými prostriedkami prostredníctvom formulára – návrhu Zmluvy zverejneného na internetovej stránke Poskytovateľa: www.asaauto.sk Zmluva sa považuje za uzatvorenú okamihom doručenia akceptácie návrhu Zmluvy Poskytovateľom na e-mailovú adresu Užívateľa.
- 3.4. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, zhodujúcu sa s dobou platnosti Užívateľom zakúpeného asistenčného programu ASA Asist Card EASY, t.j. Platnosťou krytia.
- 3.5. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto Všeobecné podmienky a Osobitné podmienky, špecifikujúce najmä služby Administratívnej a Technickej asistencie asistenčného programu, ako aj Cenník Poskytovateľa určujúci ceny služieb Technickej asistencie. V prípade existencie rozporu ustanovení jednotlivých súčastí Zmluvy sa Zmluvou založený právny vzťah riadi dokumentmi v nasledovnom poradí, a to: Zmluvou, Osobitnými podmienkami, Všeobecnými podmienkami a Cenníkom Poskytovateľa.
- 3.6. V prípade, ak je Užívateľom zakúpeného asistenčného programu ASA Asist Card EASY spotrebiteľ, na Zmluvu sa vzťahujú aj ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v spojení so zákonom č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

IV.

Postup pri uplatnení nároku na poskytnutie služieb asistenčného programu ASA Asist Card

- 4.1. V prípade Poruchy alebo Nehody Vozidla je Užívateľ oprávnený využiť Administratívnu asistenciu a Technickú asistenciu v rozsahu podmienok uvedených v Zmluve, Všeobecných podmienkach a Osobitných podmienkach, pričom je povinný uplatniť akýkoľvek nárok na Asistenciu kontaktovaním Dispečingu ASA.
- 4.2. Ak sa Užívateľ v čase Poruchy alebo Nehody Vozidla nachádza na území Slovenskej republiky, je povinný kontaktovať Dispečing ASA na telefónnom čísle: 18 112. V prípade vyskytnutia sa Poruchy alebo Nehody Vozidla na Území mimo Slovenskej republiky, kontaktuje Užívateľ Dispečing ASA na telefónnom čísle: +421249205949.
- 4.3. Po kontaktovaní Užívateľom je Dispečing ASA povinný overiť platnosť Zmluvy a základné okolnosti prípadu. Užívateľ je na tento účel povinný na požiadanie poskytnúť informácie o Vozidle, a to: EČV, typ, značku a model Vozidla a jeho bližšiu charakteristiku (farbu karosérie a pod.), ďalej špecifikáciu miesta, kde sa Vozidlo a Užívateľ nachádza, charakter Poruchy alebo Nehody svoje identifikačné údaje.
- 4.4. Po overení správnosti uvedených údajov operátor Dispečingu ASA následne zabezpečí poskytnutie Technickej asistencie prostredníctvom Obchodného partnera Poskytovateľa alebo Miestneho prevádzkovateľa služieb a oznámi Užívateľovi evidenčné číslo Poruchy, resp. Nehody. Pokiaľ sa správnosť údajov, t.j. platnosť Zmluvy nepotvrdí, má Užívateľ nárok len na poskytnutie Administratívnej asistencie.
- 4.5. Užívateľ nemá právo rozhodovať o subjekte, ktorý Dispečing ASA alebo Zahraničný dispečing privolá k výkonu Technickej asistencie pre Užívateľa.
- 4.6. Samotné poskytnutie niektorej služby Technickej asistencie Obchodným partnerom Poskytovateľa alebo Miestnym prevádzkovateľom služieb vyžaduje výslovný súhlas Užívateľa, ktorému predchádza povinnosť Užívateľa informovať sa o cene za služby, ktoré sa mu majú takto poskytnúť. Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že cena za služby, ktoré mu majú byť poskytnuté, oznámená operátorom Dispečingu ASA alebo operátorom Zahraničného dispečingu, je len orientačná, nakoľko je určovaná na základe prvej obhliadky vozidla, pri ktorej sa nemusia prejavovať skryté vady, alebo i pred ňou odhadom na základe ústneho opisu Nehody, resp. Poruchy Užívateľom. Dispečing ASA poskytuje služby Asistencie v slovenskom alebo českom jazyku. V prípade, ak sa Užívateľ nachádza na Území mimo Slovenskej republiky s iným štátnym jazykom, operátor Dispečingu ASA zabezpečí tlmočenie do anglického alebo nemeckého jazyka, a to v rozsahu, ktorý je nevyhnutý pre zabezpečenie služieb Asistencie v rámci Užívateľom predplateného asistenčného programu.

- 4.7. Hovory Dispečingu ASA, ako aj Zahraničného dispečingu sú nahrávané pre prípad sporu o rozsah Asistenčného krytia zabezpečovaného Poskytovateľom. Na túto skutočnosť môže byť Užívateľ upozornený ihneď po prijatí hovoru operátorom Dispečingu ASA alebo operátorom Zahraničného dispečingu.
- 4.8. Všetky povinnosti podľa tohto článku sa vzťahujú i na Inú oprávnenú osobu podľa čl. II odsek 2.19 týchto Všeobecných podmienok, pokiaľ si uplatňuje právo na poskytnutie Asistencie v mene a na účet Užívateľa.

V.

Rozsah a obmedzenia Administratívnej asistencie a Technickej asistencie

- 5.1. Užívateľ, ktorý si zakúpi asistenčný program ASA Asist Card EASY, má nárok na bezplatné poskytnutie Administratívnej asistencie Dispečingu ASA a Zahraničného dispečingu a na poskytnutie Technickej asistencie za poplatok stanovený Cenníkom Poskytovateľa. Cena za služby, ktoré sa majú Užívateľovi poskytnúť je garantovaná Cenníkom Poskytovateľa, ktorý je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa www.asaauto.sk
- 5.2. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby vykonávaných služieb, ak ich riadne vykonanie vylučujú okolnosti nezávislé na vôli Poskytovateľa alebo spôsobené vyššou mocou, zmenou právnych predpisov, rozhodnutiam orgánov verejnej správy, výnimočným stavom, výbuchom, pirátstvom, nukleárnymi a rádioaktívnymi účinkami, vojnou a pod. Rovnako nie sú do Asistenčného krytia zahrnuté poruchy a/alebo nehody vzniknuté v dôsledku účasti Užívateľa na športových súťažiach alebo skúškach (tréningoch) alebo spôsobené zámerným počínaním Užívateľa.
- 5.3. Poskytovateľ nezodpovedá za ďalšie škody, ktoré vznikli v súvislosti s Poruchou, prípadne Nehodou Vozidla, osobitne za majetkovú ani nemajetkovú ujmu (poškodenia zdravia) a ušlý zisk Užívateľa a posádky Vozidla či tretích osôb.
- 5.4. Poskytovateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za škody spôsobené konkrétnym Obchodným partnerom Poskytovateľa alebo Miestnym prevádzkovateľom služieb pri vlastnom výkone služby v rámci Asistencie. Užívateľ berie na vedomie, že tieto si prípadne bude voči subjektu, ktorý škodu spôsobil, vymáhať sám, bez súčinnosti Poskytovateľa.
- 5.5. Rozsah Asistencie poskytovaný Poskytovateľom v rámci jednotlivých štátov Územia je špecifikovaný Osobitnými podmienkami.

VI.

Spôsob platby za poskytnuté služby

- 6.1. V prípade poskytnutia služieb Technickej asistencie na území Slovenskej republiky je Užívateľ povinný uhradiť celkovú cenu jemu poskytnutých služieb priamo na mieste poskytnutia služby Obchodnému partnerovi Poskytovateľa.
- 6.2. V prípade poskytnutia služieb Technickej asistencie mimo územia Slovenskej republiky, na území vymedzenom Osobitnými podmienkami, je celková cena poskytnutých služieb Technickej asistencie splatná na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom podľa odseku 6.3. tohto článku. Celková cena poskytnutých služieb Technickej asistencie bude navýšená o manipulačný poplatok Poskytovateľa vo výške 20,- EUR za jednotlivý prípad poskytnutia Technickej asistencie, ktorý je Užívateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi v súvislosti s náhradou nákladov za poskytnuté služby a ktorý bude zahrnutý vo faktúre podľa odseku 6.3. tohto článku.
- 6.3. Za poskytnuté služby Technickej asistencie, Poskytovateľ vystaví faktúru bez zbytočného odkladu po zistení celkovej ceny vynaložených nákladov na ich poskytnutie. Poskytovateľ je povinný doručiť faktúru Užívateľovi na e-mailovú adresu uvedenú v záhlaví návrhu Zmluvy. Užívateľ berie na vedomie a súhlasí, že faktúra je splatná do 15 dní odo dňa jej doručenia Užívateľovi a považuje sa za uhradenú dňom pripísania fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa v plnej výške.

- 6.4. V prípade neuhradenia faktúry podľa predchádzajúceho odseku v lehote splatnosti vzniká Poskytovateľovi právo na odstúpenie od Zmluvy, ako aj na úroky z omeškania vo výške 0,05 %

VII. Trvanie Zmluvy

- 7.1. Zmluva zaniká:
- i. uplynutím doby na ktorú bola uzatvorená;
 - ii. odstúpením od Zmluvy zo strany Užívateľa alebo Poskytovateľa v súlade so zákonom alebo v prípade upravenom týmito Všeobecnými podmienkami.
- 7.2. Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy, v prípade:
- i. ak mu neboli preukázateľne poskytnuté služby Administratívnej asistencie a/alebo Technickej asistencie zahrnuté v ním zakúpenom asistenčnom programe ASA Asist Card riadne a včas, za podmienky, že počas trvania Zmluvy ani raz neuplatňoval právo na preplatenie Technickej asistencie;
 - ii. podľa čl. X. odsek 10.3. týchto Všeobecných podmienok;
- 7.3. Poskytovateľ má právo odstúpiť od Zmluvy:
- i. ak Užívateľ porušil ustanovenia Zmluvy, týchto Všeobecných podmienok alebo ustanovenia Osobitných podmienok;
 - ii. ak Užívateľ uviedol v Zmluve nepravdivé údaje;
 - iii. ak Užívateľ v lehote splatnosti neuhradil faktúru za jemu poskytnuté služby Technickej asistencie v súlade s čl. VI. odsek 6.4. týchto Všeobecných podmienok.
- 7.4. Odstúpením Poskytovateľa od Zmluvy nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu škody takto mu Užívateľom spôsobenej v plnom rozsahu.
- 7.5. Poskytovateľ a Užívateľ sú povinní oznámiť odstúpenie od Zmluvy druhej zmluvnej strane do 15 dní odo dňa porušenia povinnosti tejto zmluvnej strany. Dňom doručenia oznámenia druhej zmluvnej strane Zmluva zaniká. Zmluvné strany si vzájomne poskytnuté plnenia nevracajú.
- 7.6. Zmena asistenčného programu v priebehu trvania Zmluvy nie je možná a všetky zmeny je možné uskutočniť až po ukončení jej trvania. V priebehu trvania Zmluvy môže dôjsť k presunu asistenčného programu na iné vozidlo Užívateľa, len v prípade zániku vlastníckeho práva Užívateľa k Vozidlu, ktoré bolo zaevidované do asistenčného programu ASA Asist Card EASY. Zmenu podľa predchádzajúcej vety môže Užívateľ zrealizovať len v súčinnosti s Poskytovateľom a po splnení ním požadovaných dokumentov preukazujúcich vyššie uvedené skutočnosti prostredníctvom kontaktovania Dispečingu ASA.

VIII. Riešenie sporov

- 8.1. V prípade ak Užívateľ, ktorým je Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil práva prislúchajúce Spotrebiteľovi, Spotrebiteľ má právo sa na Poskytovateľa obrátiť so žiadosťou o nápravu prostredníctvom kontaktnej poštovej adresy: Autoklub Slovakia Assistance s.r.o., IČO: 31 370 977, so sídlom Bosáková 4, 851 04 Bratislava alebo elektronickej adresy: hornak@asaauto.sk.
- 8.2. V prípade, že Spotrebiteľ na žiadosť dostane zamietavú odpoveď alebo Poskytovateľ na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „Subjekt ARS“) uvedených v ust. § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ARS“), ktorých zoznam je dostupný taktiež na webovej adrese: <http://www.economy.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-iir/146965s>. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov môže Spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa ust. § 12 Zákona o ARS. Spotrebiteľ môže rovnako využiť aj platformu alternatívneho riešenia sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej adrese: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

- 8.3. Alternatívne riešenie sporov môže v zmysle ust. § 2 Zákona o ARS využiť len Spotrebiteľ – fyzická osoba. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Spotrebiteľom ako Užívateľom a Poskytovateľom vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo sporu medzi týmito subjektmi súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Subjekt ARS môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu odmietnuť, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur. Alternatívne riešenie sporov je bezodplatné, ale Subjekt ARS môže od Spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR vrátane DPH. Týmto nie je dotknuté právo Spotrebiteľa obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný súd Slovenskej republiky.

IX Ochrana osobných údajov

- 9.1 **Prevádzkovateľ.** Spoločnosť ASA, ako prevádzkovateľ (ďalej aj len „prevádzkovateľ“), v súlade s článkom 13 Nariadenia EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „Všeobecné nariadenie o ochrane údajov“) **poskytuje fyzickej osobe, ktorá má záujem uzatvoriť Zmluvu, fyzickej osobe, ktorá uzatvorila Zmluvu, kontaktnej fyzickej osobe, ak Zmluvu uzatvára právnická osoba a Inej oprávnenej osobe (ďalej aj len „dotknutá osoba“)**, v súvislosti so získavaním a ďalším spracúvaním jej osobných údajov nasledovné informácie:

- 9.2 **Kontaktné údaje prevádzkovateľa, kontaktné údaje zodpovednej osoby prevádzkovateľa.** Dotknutá osoba môže uplatňovať svoje práva podľa odseku 9.8 tohto článku Všeobecných podmienok alebo klásť otázky týkajúce sa spracúvania jej osobných údajov prostredníctvom nasledovných e-mailových adries:

e-mailová adresa prevádzkovateľa: sekretariat@asaauto.sk

e-mailová adresa zodpovednej osoby prevádzkovateľa: husarova@asaauto.sk

alebo písomne, na adresu sídla spoločnosti ASA, uvedenú v článku I, odsek 1.1 týchto Všeobecných podmienok.

- 9.3 **Účely spracúvania, na ktoré sú osobné údaje určené, právny základ spracúvania.** Spoločnosť ASA spracúva osobné údaje dotknutej osoby na právnom základe:

A. **podľa článku 6, odsek 1, písmeno b) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov (t. j. spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo aby sa na základe žiadosti dotknutej osoby vykonali opatrenia pred uzatvorením zmluvy) na nasledovné účely:**

- Spracovanie elektronického formulára – návrhu Zmluvy, ktorý dotknutá osoba vyplnila a zaslala spoločnosti ASA za účelom uzatvorenia Zmluvy. Elektronický formulár – návrh Zmluvy je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti ASA www.asaauto.sk, link <https://online.asaauto.sk/?a=zmluva>.
- Doručenie akceptácie návrhu Zmluvy na e-mailovú adresu dotknutej osoby/uzavretie Zmluvy.
- Predĺženie platnosti a účinnosti Zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby/zmena Zmluvy.
- Plnenie Zmluvy - najmä poskytovanie služieb Administratívnej asistencie a/alebo Technickej asistencie a Asistenčného krytia dotknutej osobe (podľa podmienok Zmluvy, Všeobecných podmienok, Osobitných podmienok a Cenníka Poskytovateľa).

B. **podľa článku 6, odsek 1, písmeno c) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov** (t. j. spracúvanie je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa) na účely:

- prijímania a vybavovania reklamácií.
- vedenia účtovníctva a plnenia daňových povinností - najmä spracovanie faktúr a i. účtovných, resp. daňových dokladov.

C. **podľa článku 6, odsek 1, písmeno f) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov** (t. j. spracúvanie je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje prevádzkovateľ) na účely:

- ochrany práv spoločnosti ASA voči súdnemu a mimosúdnemu uplatňovaniu a vymáhaniu nárokov dotknutých osôb;
- súdneho i mimosúdneho uplatňovania, preukazovania a vymáhania nárokov spoločnosti ASA voči dotknutej osobe;
- spoločnosť ASA nahráva volania na telefónne čísla liniek Dispečingu ASA (asistenčné stredisko spoločnosti ASA), vyhotovuje a ukladá zvukové záznamy z týchto volaní, t. j. záznamy týkajúce sa aj dotknutej osoby alebo prejavov jej osobnej povahy a používa takto získané záznamy na účely prípadného sporu s dotknutou osobou o rozsah Asistenčného krytia zabezpečovaného prevádzkovateľom.

Oprávneným záujmom je pritom ochrana majetku spoločnosti ASA ako aj ochrana proti nedôvodnému uplatňovaniu nárokov voči spoločnosti ASA.

D. ASA ďalej spracúva získané osobné údaje dotknutých osôb výlučne na **privilegované účely** (štatistický účel, účel archivácie), ktoré sú zlučiteľné s pôvodne určenými účelmi spracúvania osobných údajov.

- Archivne účely. Po naplnení zákonom stanoveného, alebo prevádzkovateľom určeného účelu spracúvania, môže byť ASA povinná osobné údaje ďalej spracúvať v zmysle zákona NRSR č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov.
- Štatistické účely. ASA vytvára obchodné štatistiky, pri ktorých využíva výlučne údaj o značke Vozidla. Výsledkom takéhoto spracúvania sú anonymizované štatistické údaje, ktoré už nemajú charakter osobných údajov (dotknutá osoba už nie je identifikovateľná).
- Na takéto ďalšie spracúvanie sa vzťahujú prevádzkovateľom prijaté bezpečnostné opatrenia, ktoré slúžia ako primerané záruky pre práva a slobody dotknutej osoby v súvislosti so spracúvaním jej osobných údajov na iný účel.

9.4 **Informácia o tom, či je poskytovanie osobných údajov zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou, alebo požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy, či je dotknutá osoba povinná poskytnúť osobné údaje, ako aj možné následky neposkytnutia takýchto údajov.** Poskytnutie osobných údajov spoločnosti ASA v rozsahu vyplneného elektronického formulára – návrhu Zmluvy podľa článku III, odsek 3.3 týchto Všeobecných podmienok (formulár zverejnený na www.asaauto.sk, link <https://online.asaauto.sk/?a=zmluva>), okrem údajov, ktoré dotknutá osoba uvádza v časti Poznámka na základe svojho rozhodnutia, je povinné; v prípade ich neposkytnutia nemôže spoločnosť ASA uzatvoriť Zmluvu. Poskytnutie osobných údajov spoločnosti ASA v rozsahu podľa článku IV, odsek 4.3 týchto Všeobecných podmienok je zmluvnou požiadavkou. Dotknutá osoba je povinná tieto osobné údaje spoločnosti ASA poskytnúť; v prípade ich neposkytnutia nemožno plniť Zmluvu/ poskytnúť dotknutej osobe požadovanú Asistenciu.

9.5 **Príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov.** K osobným údajom dotknutej osoby má prístup prevádzkovateľ a jeho zamestnanci (v nevyhnutnom

rozsahu na plnenie ich pracovných úloh). Osobné údaje dotknutej osoby môže spoločnosť ASA poskytnúť sprostredkovateľom, a to (I) poskytovateľom webhostingových a iných IT služieb a spoločnostiam, prostredníctvom ktorých spoločnosť ASA zabezpečuje plnenie Zmluvy s dotknutou osobou – t. j. (II.) Miestni prevádzkovatelia služieb a/alebo (III.) Obchodní partneri prevádzkovateľa, ktorí pre ASA vykonávajú (a/alebo zabezpečujú vykonanie) služieb Asistencie (odťahovej služby, cestnej služby, ubytovania, prepravy osôb, zapožičania náhradných vozidiel, úschovy vozidiel a prehliadky a opravy vozidiel v dielni). S uvedenými sprostredkovateľmi má ASA uzatvorenú zmluvu o spracúvaní osobných údajov, ktorou sú títo viazaní dodržiavaním striktných pravidiel na ochranu osobných údajov.

Okrem uvedených príjemcov môže Spoločnosť ASA poskytnúť osobné údaje dotknutých osôb aj ďalším príjemcom – iným prevádzkovateľom – najmä advokátskym kanceláriám, súdom, súdnym exekútorom, orgánom činným v trestnom konaní, Slovenskej obchodnej inšpekcii alebo iným orgánom verejnej moci, poštovému podniku, alebo kuriérovi.

9.6 Prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii. Spoločnosť ASA prenos osobných údajov dotknutej osoby do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii nevykonáva.

9.7 Doba uchovávanía osobných údajov. **Spoločnosť ASA spracúva osobné údaje nevyhnutné na plnenie Zmluvy**, alebo aby sa na základe žiadosti dotknutej osoby vykonali opatrenia pred uzatvorením Zmluvy (odsek 9.3 písmeno A. tohto článku Všeobecných podmienok) po dobu trvania záväzkov zo Zmluvy.

Spoločnosť ASA spracúva osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu:

- **na účel ochrany práv spoločnosti ASA voči súdnemu a mimosúdnemu uplatňovaniu a vymáhaníu nárokov dotknutých osôb** po dobu trvania záväzkov zo Zmluvy a 3 roky po tom (všeobecná premlčacia doba); v prípade uplatnenia takých nárokov dotknutou osobou sa môže doba spracúvania podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, a to až do právoplatného skončenia konaní, v ktorých sa tieto nároky uplatňujú, či iného konečného vysporiadania týchto nárokov;
- **na účel súdneho a mimosúdneho uplatňovania, preukazovania a vymáhania nárokov spoločnosti ASA voči dotknutej osobe** po dobu trvania záväzkov zo Zmluvy a 3 roky po tom (všeobecná premlčacia doba); v prípade uplatnenia takých nárokov sa môže doba spracúvania podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, a to až do právoplatného skončenia konaní, v ktorých sa tieto nároky uplatňujú, či iného konečného vysporiadania týchto nárokov.
- **Zvukové záznamy volaní na telefónne čísla liniek Dispečingu ASA** spracúva spoločnosť ASA po dobu trvania záväzkov zo Zmluvy a 1 rok potom. V prípade vzniku sporu s dotknutou osobou o rozsah Asistenčného krytia sa môže doba spracúvania podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, a to až do konečného vysporiadania takeého sporu.

Osobné údaje spracúvané za účelom prijímania a vybavovania reklamácií spracúva ASA po dobu trvania záručnej doby a v prípade uplatnenia reklamácie po dobu 3 rokov od jej uplatnenia (všeobecná premlčacia doba).

Osobné údaje spracúvané za účelom vedenia účtovníctva a plnenia daňových povinností spracúva ASA po dobu 10 rokov (zákonná lehota počítaná podľa § 35 zákona NRSR č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve a § 76 zákona NRSR č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty).

Spoločnosť aplikuje **princíp minimalizácie uchovávanía**, čo znamená, že po uplynutí doby, počas ktorej je ASA oprávnená spracúvať osobné údaje, sa osobné údaje anonymizujú resp. vymažú z databáz a informačných systémov spoločnosti ASA.

9.8 **Práva dotknutých osôb.** Dotknutá osoba má nasledovné práva:

A. právo podať sťažnosť dozornému orgánu

Bez toho, aby boli dotknuté akékoľvek iné správne alebo súdne prostriedky nápravy, má dotknutá osoba právo podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia, ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore so Všeobecným nariadením o ochrane údajov.

Dozorný orgán, ktorému sa sťažnosť podala, informuje sťažovateľa o pokroku a výsledku sťažnosti vrátane možnosti podať súdny prostriedok nápravy podľa článku 78 Všeobecného nariadenia o ochrane údajov.

Dozorným orgánom v Slovenskej republike je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, IČO: 36 064 220, webové stránky <https://dataprotection.gov.sk/uouu/>

B. právo na prístup k údajom

Dotknutá osoba má právo získať od spoločnosti ASA potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom a tieto informácie: (a) účely spracúvania; (b) kategórie dotknutých osobných údajov; (c) príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté, najmä príjemcovia v tretích krajinách alebo medzinárodné organizácie; (d) ak je to možné, predpokladaná doba uchovávania osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie; (e) existencia práva požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby alebo ich vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietať proti takémuto spracúvaniu; (f) právo podať sťažnosť dozornému orgánu; (g) ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj; (h) existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania uvedeného v článku 22 ods. 1 a 4 Všeobecného nariadenia o ochrane údajov a v týchto prípadoch aspoň zmysluplné informácie o použítom postupe, ako aj význame a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu. Ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, dotknutá osoba má právo byť informovaná o primeraných zárukách podľa článku 46 Všeobecného nariadenia o ochrane údajov týkajúcich sa prenosu.

Prevádzkovateľ poskytne kópiu osobných údajov, ktoré sa spracúvajú. Za akékoľvek ďalšie kópie, o ktoré dotknutá osoba požiada, môže prevádzkovateľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Ak dotknutá osoba podala žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie sa poskytnú v bežne používanej elektronickej podobe, pokiaľ dotknutá osoba nepožiadala o iný spôsob. Právo získať kópiu uvedenú v tomto odseku nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných.

C. Právo na opravu

Dotknutá osoba je povinná poskytovať spoločnosti ASA úplné, pravdivé a správne osobné údaje. Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účely spracúvania má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia.

D. Právo na vymazanie (právo „na zabudnutie“)

Dotknutá osoba má tiež právo dosiahnuť u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, a prevádzkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak je splnený niektorý z týchto dôvodov:

- a) osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali;
- b) dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie vykonáva, podľa článku 6 ods. 1 písm. a) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov alebo článku 9 ods. 2 písm. a) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov, a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie;
- c) osobné údaje sa spracúvali nezákonne;
- d) osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktorému prevádzkovateľ podlieha.

Uvedené sa neuplatní, pokiaľ je spracúvanie potrebné:

- a) na uplatnenie práva na slobodu prejavu a na informácie;
- b) na splnenie zákonnej povinnosti, ktorá si vyžaduje spracúvanie podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktorému prevádzkovateľ podlieha, alebo na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi;
- c) z dôvodov verejného záujmu v oblasti verejného zdravia v súlade s článkom 9 ods. 2 písm. h) a i), ako aj článkom 9 ods. 3 Všeobecného nariadenia o ochrane údajov;
- d) na účely archivácie vo verejnom záujme, na účely vedeckého alebo historického výskumu či na štatistické účely podľa článku 89 ods. 1 Všeobecného nariadenia o ochrane údajov, pokiaľ je pravdepodobné, že právo na zabudnutie znemožní alebo závažným spôsobom sťaží dosiahnutie cieľov takéhoto spracúvania, alebo
- e) na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

E. Právo na obmedzenie spracúvania

Dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie, pokiaľ ide o jeden z týchto prípadov:

- a) dotknutá osoba napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho prevádzkovateľovi overiť správnosť osobných údajov;
- b) spracúvanie je protizákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia;
- c) prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

Ak sa spracúvanie obmedzilo, takéto osobné údaje sa s výnimkou uchovávania spracúvajú len so súhlasom dotknutej osoby alebo na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, alebo na ochranu práv inej fyzickej alebo právnickej osoby, alebo z dôvodov dôležitého verejného záujmu Únie alebo členského štátu.

Dotknutú osobu, ktorá dosiahla obmedzenie spracúvania, prevádzkovateľ informuje pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania zrušené.

F. Oznamovacia povinnosť v súvislosti s opravou alebo vymazaním osobných údajov alebo obmedzením spracúvania

Prevádzkovateľ oznámi každému príjemcovi, ktorému boli osobné údaje poskytnuté, každú opravu alebo vymazanie osobných údajov alebo obmedzenie

spracúvania, pokiaľ sa to neukáže ako nemožné alebo si to nevyžaduje neprimerané úsilie. Prevádzkovateľ o týchto príjemcoch informuje dotknutú osobu, ak to dotknutá osoba požaduje.

G. Právo na prenosnosť údajov

Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi bez toho, aby jej prevádzkovateľ, ktorému sa tieto osobné údaje poskytli, bránil, ak:

- a) sa spracúvanie zakladá na súhlase podľa článku 6 ods. 1 písm. a) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov alebo článku 9 ods. 2 písm. a) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov, alebo na zmluve podľa článku 6 ods. 1 písm. b) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov, a
- b) ak sa spracúvanie vykonáva automatizovanými prostriedkami.

Dotknutá osoba má pri uplatňovaní svojho práva na prenosnosť údajov právo na prenos osobných údajov priamo od jedného prevádzkovateľa druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ je to technicky možné.

Právo dotknutej osoby na prenosnosť údajov nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných.

H. Právo namietať

Dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, ktoré je vykonávané na základe článku 6 ods. 1 písm. f) Všeobecného nariadenia o ochrane údajov (spracúvanie je nevyhnutné **na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje prevádzkovateľ**). Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby, alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

V súvislosti s používaním služieb informačnej spoločnosti môže dotknutá osoba uplatňovať svoje právo namietať automatizovanými prostriedkami s použitím technických špecifikácií.

Ak sa osobné údaje spracúvajú **na štatistické účely** podľa článku 89 ods. 1, dotknutá osoba má právo namietať z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, s výnimkou prípadov, keď je spracúvanie nevyhnutné na plnenie úlohy z dôvodov verejného záujmu.

I. Dotknutá osoba má právo požiadať o preukázanie totožnosti osoby poverenej získavaním osobných údajov.

9.9 **Existencia automatizovaného rozhodovania, vrátane profilovania.** Osobné údaje dotknutej osoby nepodliehajú profilovaniu, ani automatizovanému rozhodovaniu.

X.

Záverečné ustanovenia

- 10.1. Všetky práva a povinnosti zmluvných strán neupravené Zmluvou, týmito Všeobecnými podmienkami alebo Osobitnými podmienkami sa riadia Obchodným zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 10.2. Ak sa stane niektoré ustanovenie Zmluvy, Všeobecných podmienok alebo Osobitných podmienok neplatné či neúčinné, zostávajú ich ostatné ustanovenia platné a účinné. Namiesto neplatného či neúčinného ustanovenia sa použijú ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich otázku vzájomného vzťahu zmluvných

strán. Zmluvné strany sa v takom prípade zaväzujú upraviť svoj vzťah prijatím iného ustanovenia, ktoré by svojim obsahom najlepšie zodpovedalo zámeru ustanovenia neplatného či neúčinného.

- 10.3. Poskytovateľ je oprávnený Všeobecné podmienky a Osobitné podmienky meniť. O zmene Všeobecných podmienok a/alebo Osobitných podmienok, ktoré sú súčasťou uzavretej Zmluvy, informuje Poskytovateľ Užívateľa najneskôr tridsať dní pred účinnosťou ich zmeny prostredníctvom internetovej stránky: www.asaauto.ska týmto účelom je Užívateľ povinný pravidelne navštevovať uvedenú webovú stránku. Ak nedoručí Užívateľ Poskytovateľovi najneskôr do účinnosti zmeny Všeobecných podmienok, resp. zmeny Osobitných podmienok písomné oznámenie o tom, že so zmenou nesúhlasí, má sa za to, že so zmenou súhlasil. Ak doručí Užívateľ Poskytovateľovi pred účinnosťou zmeny Všeobecných podmienok, resp. zmeny Osobitných podmienok písomné oznámenie, že so zmenou nesúhlasí, Zmluva zaniká. Ak si Poskytovateľ nesplní povinnosť oznámenia zmeny Všeobecných podmienok, resp. zmeny Osobitných podmienok Užívateľovi, má Užívateľ pravo odstúpiť od Zmluvy do 30 dní odo dňa oneskoreného oznámenia zmeny.
- 10.4. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.06.2017 za podmienky ich zverejnenia na internetovej stránke Poskytovateľa: www.asaauto.sk a vzťahujú sa aj na Zmluvy uzatvorené pred dňom ich účinnosti.

V Bratislave dňa 30.05.2017

Za Poskytovateľa

Mgr. Martin Barta,
prokurista