

# Všeobecné obchodné podmienky pre poskytovanie telematických služieb OCTO SETECH Telematics, s.r.o., IČO: 35 945 575, so sídlom Borekova 6, 821 06 Bratislava

## ČI. 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) upravujú podmienky pri poskytovaní telematických služieb na základe zmluvy o telematických službách (ďalej len „**Zmluva**“), sú jej neoddeliteľnou súčasťou a sú pre zmluvné strany záväzné.

2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo VOP jednostranne meniť, dopĺňať, alebo nahrádzať ich znenie novým znením. Takto zmenené VOP a ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje zaslať Objednávateľovi spolu s zálohovou faktúrou za ďalšie ročné obdobie na ktoré sa Zmluva predlžuje, nahrádzajú pôvodné znenie VOP prvým dňom, ktorým sa predlžuje Zmluva podľa ČI. 7 bod. 4 VOP. Úhrada zálohovej faktúry sa považuje za súhlas s novým znením VOP.

## ČI. 2. VÝKLAD POJMOV

Pre účely Zmluvy majú použité slová a výrazy nasledujúci význam:

**Anomália:** stav neobvyklej činnosti systému, ktorý zistí Centrum služieb Octo.

**Cena:** súčet Jednotkových ročných cien jednotlivých Telematických služieb poskytovaných Poskytovateľom Objednávateľovi podľa Zmluvy.

**Cenník:** zoznam jednotkových ročných cien uvedený v Zmluve, alebo samostatne a ďalších cien za služby súvisiace s poskytovaním Telematických služieb. Na zmenu cien v Cenníku sa použijú ustanovenia ČI. 1 upravujúce zmenu VOP.

**Centrum služieb Octo:** technická infraštruktúra spoločnosti Octo, ktorá sa v súčasnosti nachádza v Taliansku, ale môže byť umiestnená aj inde, a to podľa rozhodnutia spoločnosti Octo.

**Dodávateľ telematickej jednotky:** osoba zodpovedná za predaj, inštaláciu, prevádzku alebo údržbu Telematickej jednotky a ktorú schválil Poskytovateľ.

**GPRS** je skratkou služby General Packet Radio Service, t. j. paketovo orientovanej mobilnej dátovej služby, ktorú poskytujú GSM siete, a ktorú využíva Octo na komunikáciu medzi Telematickou jednotkou s Centrom služieb Octo.

**GPS** je skratkou systému Global Positioning System, t. j. satelitného systému, ktorý vytvorilo a prevádzkuje Ministerstvo obrany USA, ktorý využíva Octo na lokalizáciu Vozidiel.

**GSM** je skratkou systému mobilnej komunikácie Global System for Mobile, t. j. digitálneho mobilného celulárneho telekomunikačného systému, ktorý Octo využíva na komunikáciu medzi Centrom služieb Octo a Telematickou jednotkou.

**Havária:** nehoda/udalosť v cestnej premávke, ktorá sa stane v súvislosti s premávkou Vozidla a ktorú dokáže detegovať Telematická jednotka.

**Jednotková ročná cena:** jednorazová ročná cena za jednotlivú Telematickú službu podľa Zmluvy, alebo podľa Cenníka, poskytovaná Poskytovateľom.

**Kontaktná osoba:** osoba, ktorej telefónne číslo je uvedené v Zmluve a ktorá bude telefonicky kontaktovaná Operačným strediskom v prípadoch uvedených v Opise Telematických služieb, ak sa Operačné stredisko nedovolá Užívateľovi; v prípade viacerých Kontaktných osôb vykoná jeden pokus o ich telefonické kontaktovanie postupne vzostupne podľa ich poradového čísla, pokiaľ sa nedovolá jednej z nich, alebo nevyčerpá zoznam Kontaktných osôb.

**Objednávateľ:** osoba ktorá uzavrela Zmluvu na strane prijímateľa Telematických služieb.

**Octo:** Octo Telematics S.p.A. je spoločnosť so sídlom v Taliansku na adrese Via Vincenzo Lamaro 51, 00173 Roma, Taliansko, ktorá prevádzkuje Centrum služieb Octo a poskytuje Služby infraštruktúry pre Poskytovateľa. Octo podľa vlastného uváženia prijíma, spracúva a archivuje technické údaje, ktoré vysiela Telematická jednotka.

**Odcudzenie:** neoprávnené prisojenie si Vozidla, alebo jeho zmocnenie sa v úmysle prechodne ho používať.

**Operačné stredisko:** riadiace pracovisko, ktoré riadi sledovacie a vyhľadávacie činnosti v prípade Odcudzenia Vozidla.

**Opis Telematických služieb:** listina Poskytovateľa so špecifikáciou poskytovaných Telematických služieb. Na zmenu

Opisu Telematických služieb sa použijú ustanovenia ČI. 1 upravujúce zmenu VOP.

**Poskytovateľ:** SETECH Telematics, s.r.o., IČO: 35 945 575, so sídlom Borekova 6, 821 06 Bratislava, ako osoba, ktorá uzavrela Zmluvu na strane poskytovateľa Telematických služieb.

**Protokol inštalácie:** protokol, ktorý je súčasťou Zmluvy a ktorý musí náležite vyplniť Dodávateľ telematickej jednotky, čím potvrdí, že bola vykonaná jej riadna inštalácia.

**Služby infraštruktúry:** služby, ktoré poskytuje Centrum služieb Octo pre Poskytovateľa v súlade so zmluvou, ktorú medzi sebou uzavreli.

**Spotrebiteľ:** fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, alebo osoba, ktorej takéto postavenie priznáva všeobecne záväzný právny predpis.

**Stredisko asistenčných služieb:** riadiace pracovisko, ktoré poskytuje Objednávateľovi cestné asistenčné služby v prípade Havárie.

**Telematická jednotka:** elektronické zariadenie, ktoré sa montuje do Vozidiel a slúži na získavanie a prenášanie údajov do Centra služieb Octo, ktoré sú potrebné na poskytovanie Telematických služieb. Telematická jednotka je homologizované zariadenie vyhovujúce európskym všeobecne záväzným právnym predpisom a požiadavkám na štandardnú kvalitu.

**Telematické služby:** Služby monitorovania stavu a polohy Vozidla na základe údajov z Telematickej jednotky a služby Strediska asistenčných služieb a Operačného strediska v rozsahu uvedenom v Zmluve, ktoré poskytuje Poskytovateľ.

**Užívateľ:** Objednávateľ, ktorý je fyzickou osobou, alebo iná fyzická osoba, ktorá je Vozidlo oprávnená užívať a ktorú v Zmluve ako Užívateľa označí Objednávateľ.

**Vozidlo:** znamená Vozidlo, ktorého sa týka Zmluva a v ktorom je nainštalovaná Telematická jednotka.

**Zmluva:** zmluva o Telematických službách medzi Poskytovateľom a Objednávateľom spolu s Cenníkom, Opisom Telematických služieb a VOP, ktoré sú jej nedeliteľnou súčasťou. **Predmetom Zmluvy nie je dodanie, montáž, údržba, či zabezpečovanie funkčnosti Telematickej jednotky. Predmetom Zmluvy, ak nie je uvedené inak, nie je stráženie Vozidla alebo záväzok jeho vypátrania v prípade Odcudzenia.**

**ČI. 3. POSKYTOVANIE SLUŽIEB**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Telematické služby v súlade so Zmluvou. S ohľadom na požiadavku tretej strany, podmienkou poskytovania Telematických služieb je vlastníctvo Vozidla Objednávateľom.

2. Objednávateľ je počas trvania Zmluvy oprávnený so súhlasom Poskytovateľa zmeniť poskytovanú Telematickú službu. V prípade, že mu bude na základe takejto zmeny poskytovaná Telematická služba s vyššou Jednotkovou ročnou cenou ako je Jednorazová ročná cena pôvodnej Telematickej služby, zaväzuje sa zaplatiť ich rozdiel v plnej výške bez ohľadu na zvyšnú dobu trvania Zmluvy. V prípade, že mu bude na základe takejto zmeny poskytovaná Telematická služba s nižšou Jednotkovou ročnou cenou ako je Jednorazová ročná cena pôvodnej Telematickej služby, nárok na vrátenie rozdielu týchto cien mu nevznikne.

3. Nevyhnutnou technickou podmienkou poskytovania Telematických služieb je riadna inštalácia Telematickej jednotky bez väd vo Vozidle.

4. Z dôvodu zmien v Službách infraštruktúry, uskutočnených Octo, najmä za účelom zefektívnenia alebo zvýšenia bezpečnosti alebo iných technických alebo prevádzkových záležitostí, legislatívnych z mien a pod., je Poskytovateľ oprávnený v nevyhnutnom rozsahu upraviť rozsah a spôsob poskytovaných Telematických služieb počas trvania Zmluvy.

## ČI. 4. ÚHRADA CENY

1. Cena za zvolené služby je splatná na základe faktúry Poskytovateľa v lehote splatnosti v nej uvedenej. Objednávateľ sa zaväzuje platiť Cenu vopred a naraz za celú dobu, na ktorú je Zmluva uzavretá. Okrem prípadov odstúpenia od Zmluvy zo

strany Objednávateľa a ak nie je v Zmluve uvedené inak, patrí Poskytovateľovi vždy celá Cena. Súčasťou Ceny za každú z Telematických služieb sú aj náklady za aktiváciu Telematických služieb v Centre služieb Octo, ktoré uhradza Poskytovateľ spoločnosti Octo formou jednorazového ročného poplatku.

2. Objednávateľ týmto udeľuje Poskytovateľovi súhlas, aby mu za dodané služby alebo tovar vystavoval faktúru v elektronickej forme (ďalej len elektronickej faktúra). Vierohodnosť pôvodu a neporušenosť obsahu faktúr vyhotovených Poskytovateľom v elektronickej forme je zaručená elektronicou výmenou údajov. Poskytovateľ sa zaväzuje elektronickej faktúre doručovať Objednávateľovi prostredníctvom elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy, alebo ktorú preukázateľne poskytol Poskytovateľovi (ďalej len e-mailová adresa). Objednávateľ je povinný neodkladne informovať Poskytovateľa o akýchkoľvek zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na doručovanie elektronickej faktúry podľa týchto podmienok, najmä o zmene e-mailovej adresy. Odvolať tento súhlas môže Objednávateľ písomným oznámením, doručeným Poskytovateľovi.

#### ČI. 5. VÝLUKY POSKYTOVANIA TELEMATICKÝCH SLUŽIEB

1. Poskytovateľ nezodpovedá za kvalitu a rozsah poskytovaných Telematických služieb:

- ak dôjde k nedostupnosti služieb tretích strán, nastane porucha v činnosti GPS, GSM, GPRS, telekomunikačných sietí a liniek alebo prerušeniu internetového spojenia medzi Telematickou jednotkou a serverom Služieb infraštruktúry,
- ak je Vozidlo v garáži, tuneli, alebo na akomkoľvek inom mieste, ktoré nie je dostatočné pokrytie signálmi GPS alebo GSM;
- ak databáza máp nie je primerane skorigovaná a aktualizovaná;
- ak došlo k Poskytovateľom nechválenému zásahu alebo neschválenej zmene funkčnosti Telematickej jednotky, k nesprávnej inštalácii vo Vozidle, neodsúhlasenej inštalácii inde ako do Vozidla, vade, prerušeniu fungovania alebo ukončenia fungovania Telematickej jednotky.
- ak Objednávateľ dostal informáciu, že má Telematická jednotka Anomáliu a Objednávateľ na účely kontroly funkčnosti Telematickej jednotky bez zbytočného odkladu nenavštívil Dodávateľa telematickej jednotky,
- ak sú údaje a iné informácie, ktoré má povinnosť poskytovať Objednávateľ, nesprávne,
- ak novoprijaté všeobecne záväzné právne predpisy alebo individuálne právne akty obmedzia alebo ovplyvnia možnosť fungovania systému,
- v prípade vyššej moci.

2. Poskytovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie Telematických služieb počas doby omeškania Objednávateľa s plnením svojich záväzkov.

#### ČI. 6. POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA A UŽIVATEĽA

1. Po nainštalovaní a aktivácii Telematickej jednotky do Vozidla sa na mobilné telefónne číslo Užívateľa zašle úvodná textová správa. Ak nebude táto textová správa doručená, Užívateľ sa musí obrátiť na Dodávateľa telematickej jednotky, ktorý skontroluje funkčnosť Telematickej jednotky.

2. Objednávateľ je oprávnený na zvýšenie bezpečnosti komunikácie Objednávateľa, Užívateľa a Kontaktných osôb s Operačným strediskom, oznámiť Poskytovateľovi slovné heslo (na emailovú adresu setech@setech.sk, alebo osobne, pričom rovnakým spôsobom je oprávnený heslo aj meniť). V prípade, že Objednávateľ oznámil heslo podľa predchádzajúcej vety a osoba komunikujúca s Operačným strediskom heslo nevedie, je Operačné stredisko oprávnené, nie však povinné, odmietnuť s osobou ďalej komunikovať. Bez ohľadu na skutočnosť, či Objednávateľ Poskytovateľovi heslo oznámi, na účely poskytovania Telematických služieb v rozsahu ich opisu, sa za Užívateľa bude považovať ktorákoľvek osoba, ktorej sa Operačné stredisko dovoľá na telefonné číslo Užívateľa, uvedené v Zmluve a za Kontaktnú osobu ktorákoľvek osoba, ktorej sa Operačné stredisko dovoľá na telefonné číslo Kontaktnej osoby, uvedené v Zmluve.

3. V prípade, že sa Objednávateľ alebo Užívateľ dozvie o Odcudzení inak, ako prostredníctvom Operačného strediska,

zaväzuje sa tom ihneď informovať Operačné stredisko a dať mu požiadavky na ďalší postup v rozsahu dohodnutých Telematických služieb.

4. V prípade Havárie systém automaticky vyšle poplachový signál do Strediska asistenčných služieb, ktoré priamo kontaktuje Užívateľa, za účelom poskytnutia pomoci na ceste.

5. Objednávateľ a Užívateľ sa zaväzuje v prípade Havárie či Odcudzenia poskytnúť Stredisku asistenčných služieb a Operačnému stredisku všetku požadovanú súčinnosť a riadiť sa jeho inštrukciami.

6. Pred údržbou, opravou Vozidla, alebo akýmkoľvek servisným zásahom na Vozidle sa Užívateľ zaväzuje vopred telefonicky kontaktovať Operačné stredisko, aby nastavilo systém do servisného režimu a predišlo sa tak spúšťaniu falošných poplachových hlásení. Po skončení týchto činností na Vozidle sa Užívateľ zaväzuje opäť telefonicky kontaktovať Operačné stredisko a požiadať o opätovnú aktiváciu systému, ak Telematická jednotka neobsahuje funkciu automatickej opätovnej aktivácie systému po prekročení rýchlosti 25 km/hod.

**7. Počas servisného režimu nie je Telematická jednotka v činnosti a preto nie je možné počas tejto doby poskytovať Telematické služby.**

8. V prípade zmeny polohy Vozidla bez aktivovanej pohonnej jednotky (Odvoz, odtah, preprava vlakom, trajektom a pod.) sa Užívateľ zaväzuje vopred telefonicky kontaktovať Operačné stredisko, aby nastavilo systém do režimu prepravy a predišlo sa tak spúšťaniu falošných poplachových hlásení. Po skončení týchto činností s Vozidlom sa Užívateľ zaväzuje opäť telefonicky kontaktovať Operačné stredisko a požiadať o opätovnú plnú aktiváciu systému.

9. V prípade záujmu Objednávateľa demontovať a následne inštalovať Telematickú jednotku inde ako do Vozidla sa vyžaduje vopred udelený súhlas Poskytovateľa. Náklady za demontáž Telematickej jednotky z Vozidla, jeho novú inštaláciu, ako aj ďalšie náklady znáša voči Dodávateľovi telematickej jednotky výlučne Objednávateľ.

10. Objednávateľ je povinný informovať každú osobu, ktorej bude Vozidlo zverené, o prevádzke ako aj o zbere údajov Telematickou jednotkou. Objednávateľ je povinný informovať Užívateľa, ktorý nie je Objednávateľom a Kontaktné osoby o ich právach a povinnostiach podľa Opisu telematických služieb a týchto VOP a zaviazat ich k ich plneniu a dodržiavaniu. Z konania Užívateľa a Kontaktnej osoby vznikajú práva a povinnosti priamo Objednávateľovi. Za škody spôsobené Užívateľom a Kontaktnou osobou porušením ich povinností, zodpovedá Objednávateľ Prevádzkovateľovi, akoby ich spôsobil on sám.

11. Objednávateľ sa zaväzuje informovať Poskytovateľa bez zbytočného odkladu o zmene akéhokoľvek ním poskytnutého údaju v Zmluve.

12. Objednávateľ je povinný na účely kontroly funkčnosti Telematickej jednotky bez zbytočného odkladu navštíviť Dodávateľa telematickej jednotky v prípade zistenia Anomálie, ktorej dôvod nebude zrejmý.

#### ČI. 7. ÚČINNOSŤ A TRVANIE ZMLUVY.

1. Zmluva je uzavretá jej podpisom poslednou zo zmluvných strán. Zmluva nadobudne účinnosť dňom evidencie Telematickej jednotky v Centre služieb Octo.

2. Zmluva je uzavretá na jeden rok od nadobudnutia účinnosti. Zmluva nadobudne účinnosť v časti súvisiacej s osobnými údajmi osôb v nej uvedených a ktoré nie sú Objednávateľom, až oznámením a poučením týkajúcim sa spracovávaním ich osobných údajov podľa všeobecne záväzného právneho predpisu upravujúceho ochranu osobných údajov a udelením súhlasu so spracúvaním ich osobných údajov. Odvolaním tohto súhlasu, Zmluva v tomto rozsahu prestane byť účinná.

3. Ak sa Objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením Ceny o viac ako štrnásť (14) dní, Zmluva sa zruší a zanikne.

4. Zmluvu je možné aj opakovane predĺžiť vždy o jeden rok v prípade, ak Objednávateľ uhradí Cenu na základe zálohovej faktúry na ďalšie ročné obdobie, o ktoré chce, aby sa Zmluva predĺžila a všetky prípadné dovtedy splatné záväzky, a to aspoň jeden mesiac pred uplynutím doby, na ktorú je Zmluva uzavretá.

## ČL. 8. ZMENA V OSOBE OBJEDNÁVATEĽA

1. Ak Objednávateľ počas trvania Zmluvy scudzí Vozidlo, je povinný informovať nadobúdateľa Vozidla o inštalovanej Telematickej jednotke a jej funkciách. So súhlasom Poskytovateľa je oprávnený dohodnúť sa s nadobúdateľom Vozidla, že tento vstúpi v celom rozsahu bez obmedzenia a výhrad do práv a povinností Objednávateľa, vyplývajúcich mu zo Zmluvy.

2. Objednávateľ a nadobúdateľ Vozidla sa zaväzujú požiadať o súhlas Poskytovateľa podľa prechádzajúcej vety do 7 dní od zmeny registrácie Vozidla podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Udelením súhlasu a poskytnutím všetkých údajov a informácií potrebných k poskytovaniu Telematických služieb sa nadobúdateľ Vozidla stane účastníkom Zmluvy.

## ČI. 9. ÚZEMNÝ ROZSAH

1. Ak nie je ďalej uvedené inak, Telematické služby podľa Zmluvy sú poskytované iba na území **Slovenskej republiky**.

2. Služba vyhľadania (zistenia jeho geografickej polohy) Vozidla pri jeho Odcudzení je poskytovaná tiež v nasledujúcich krajinách: Andorra, Rakúsko, Bielorusko, Belgicko, Bulharsko, Chorvátsko, Česká republika, Čierna Hora, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Holandsko, Nemecko, Grécko, Maďarsko, Írsko, Lotyšsko, Lichtenštajnsko, Litva, Luxembursko, Macedónsko, Monako, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, Rumunsko, Rusko, San Marino, Srbsko, Slovensko, Slovinsko, Španielsko, Švédsko, Taliansko, Ukrajina, Veľká Británia a Vatikán.

3. V prípade, že k Odcudzeniu vozidla došlo v zahraničí (v niektorej z vyššie uvedených krajín) v zmysle popisu služieb Operačné stredisko bude informovať o tejto skutočnosti Užívateľa. Operačné stredisko sleduje pohyb Vozidla a môže aktivovať zablokovanie Vozidla na pokyn Užívateľa alebo Kontaktnej osoby, alebo v prípade, že sa nepodarilo nadviazať s niektorým z nich spojenie, aj bez takéhoto pokynu. Zásahová skupina Operačného strediska sa k Vozidlu ktoré sa nachádza v zahraničí, nevysla.

## ČI. 10. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu na poskytované služby osobne v mieste sídla, alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni Poskytovateľa, písomne, zaslaním reklamácie na adresu sídla Poskytovateľa.

2. Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie (odstránenie vady služby, vyplatením primeranej zľavy z Ceny, alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie v prípade pretrvávajúceho dôvodu reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť. Poskytovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Poskytovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Poskytovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3. Spotrebiteľ vyhlasuje, že bol Poskytovateľom informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

## ČI. 11. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na

žiadosť odpovie zamietavo alebo ak na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zmien (ďalej len „**Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“). Počas alternatívneho riešenia sporu Spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu je možné podať spôsobom určeným podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, resp. iný príslušný subjekt zapísaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Podľa článku 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21.05.2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica č. 2009/22/ES, Spotrebiteľ má právo svoje práva a nároky, vyplývajúce zo zmluvného vzťahu s Poskytovateľom, uplatňovať v rámci alternatívneho online riešenia sporov. Riešenie sporov zabezpečuje platforma prevádzkovaná Európskou komisiou. Spotrebiteľ môže využiť túto platformu na riešenie sporov v jazyku, ktorý si zvolí. Platforma je prístupná online na webovom sídle <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

## ČI. 12. ZMLUVA UZATVÁRANÁ SPOTREBITEĽOM MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV POSKYTOVATEĽA

1. Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy v prípade, že táto bola uzavretá mimo prevádzkových priestorov Poskytovateľa, a to do 14 dní odo dňa uzavretia Zmluvy.

2. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Poskytovateľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý mu odovzdal Poskytovateľ.

3. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané Poskytovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.

4. Ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so Zmluvou. Od Spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy.

5. Ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy, je povinný uhradiť Poskytovateľovi iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

6. Spotrebiteľ má právo na služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv Spotrebiteľa. Poskytovateľ zodpovedá Spotrebiteľovi za vady poskytovaných Telematických služieb v rozsahu a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občianky zákonník v znení neskorších predpisov a osobitnými právnymi predpismi.

7. Ak ide o vadu predanej veci, ktorú možno odstrániť, má kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci, ktorý je Spotrebiteľom môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ktorý je Spotrebiteľom, ak ide sice o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak

ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, právo na primeranú zľavu z ceny veci.

#### **ČL. 13. Ochrana OSOBNÝCH ÚDAJOV**

1. Účelom spracúvania osobných údajov Objednávateľa, ktorý je fyzickou osobou, Poskytovateľom, je plnenie Zmluvy, ktorej je Objednávateľ zmluvnou stranou. Osobné údaje v rozsahu potrebnom pre plnenie Zmluvy (titul, meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, adresa elektronickej pošty, číslo bankového účtu, poloha Vozidla, identifikačné slovné heslo na komunikáciu s Operačným strediskom, prihlasovacie meno a heslo na správu údajov cez internet a v prípade fyzickej osoby, ktorá je podnikateľom, miesto dátumu narodenia IČO, DIČ a IČ DPH v prípade platiteľa DPH, telefónne číslo Objednávateľa, v prípade že je súčasne aj Užívateľom) budú súčasťou informačného systému Poskytovateľa s názvom Zákazníci.

2. Účelom spracúvania osobných údajov Užívateľa, ktorý nie je Objednávateľom je na základe udeleného súhlasu zabezpečenie telefonnickej komunikácie s Operačným strediskom s touto osobou, v súlade so záväzkami Poskytovateľa zo Zmluvy. Spracúvané osobné údaje v prípade Užívateľa, ktorý nie je Objednávateľom - titul, meno, priezvisko, telefónne číslo, poloha Vozidla a budú súčasťou informačného systému Poskytovateľa s názvom Užívateľia.

3. Osobné údaje dotknutých osôb budú spracúvané Poskytovateľom po dobu trvania záväzkového vzťahu na základe Zmluvy a všetkých akcesorických právnych predpisov z nej vyplývajúcich.

4. Objednávateľ a Užívateľ sú povinní poskytovať Poskytovateľovi len správne, úplné a aktuálne osobné údaje a tieto svoje osobné údaje po každej zmene aktualizovať a oznámiť Poskytovateľovi ich zmenu.

5. Spracúvanie osobných údajov sa riadi NARIADENÍM EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákonom SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Prijaté v Bratislave dňa 24.5. 2018