

Všeobecné obchodné podmienky pre vykonávanie činnosti servisu motorových vozidiel

Verzia: 1/2019

I. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky pre vykonávanie činnosti servisu motorových vozidiel (ďalej len „MV“) (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti v právnych vzťahoch, ktoré vznikajú medzi spoločnosťou Bavaria TT s.r.o. so sídlom Nitrianska č. 6A, 917 01 Trnava, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 37496/B, ako zhotoviteľom (ďalej len „Zhotoviteľ“) a jej klientmi/zákazníkmi, ktorými sú objednávateľia servisných služieb (ďalej len „Objednávateľ“), pri vykonávaní činnosti servisu motorových vozidiel.
- 1.2. Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Servisnej objednávky, ktorá sa po záväznom vyplnení a podpísaní Zhotoviteľom a Objednávateľom stáva a považuje sa za zmluvu o dielo na vykonanie servisu MV (ďalej len „Servisná objednávka“). V prípade, ak VOP obsahujú ustanovenia odlišné od Servisnej objednávky, majú ustanovenia Servisnej objednávky prednosť pred ustanoveniami VOP. Na platnosť a účinnosť od VOP odlišných alebo dodatočných podmienok dohodnutých Zhotoviteľom a Objednávateľom v Servisnej objednávke sa vyžaduje ich písomná forma.
- 1.3. Zhotoviteľ je obchodná spoločnosť vykonávajúca podnikateľskú činnosť v oblasti distribúcie nových MV, náhradných dielov a súčasne vykonáva činnosť autorizovaného servisu pre MV, predmetom ktorých je poskytovanie opravárenských služieb a výkon údržby nových a jazdených MV (ďalej len „servis“ alebo aj „servisné služby“), a to vo vlastnom mene, na vlastný účet, na vlastné podnikateľské riziko.
- 1.4. Objednávateľom v jednotlivých prípadoch sa rozumie každá osoba, t.j. fyzická osoba – nepodnikateľ, fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá je objednávateľom servisných služieb MV a ktorá vo vlastnom mene a na svoj účet uzatvára so Zhotoviteľom Servisnú objednávku.
- 1.5. Objednávateľom so statusom spotrebiteľa je fyzická osoba, ktorá ako objednávateľ pri uzatváraní a plnení individuálnej Servisnej objednávky nekonala v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. V zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov sa objednávateľom/spotrebiteľom rozumie osoba, ktorá si objednáva servisné služby MV pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.

II. Uzavretie Servisnej objednávky

- 2.1. V prípade záujmu budúceho objednávateľa o poskytnutie servisných služieb zo strany Zhotoviteľa, poverený pracovník Zhotoviteľa vyplní s dotknutým záujemcom – budúcim objednávateľom

Servisnú objednávku. V Servisnej objednávke musia byť vyplnené požadované údaje, a to najmä identifikácia MV (t.j. typ, značka, číslo karosérie (VIN) MV, evidenčné MV), špecifikácia dôvodov servisu (väd MV), popis a špecifikácia požadovaných servisných služieb a identifikačné údaje budúceho objednávateľa, t.j. predovšetkým pri fyzickej osobe - nepodnikateľovi meno a priezvisko, dátum narodenia a adresa trvalého pobytu, pri fyzickej osobe – podnikateľovi meno a priezvisko, IČO, DIČ/IČ DPH, adresa trvalého pobytu a prípadne aj miesta podnikania a špecifikácia registrácie v príslušnom registri podnikateľov, a pri právnickej osobe obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ/IČ DPH, špecifikácia registrácie v príslušnom registri podnikateľov a identifikácia osoby oprávnenej konať a podpisovať za danú právnickú osobu.

2.2. Záujemca - budúci objednávateľ o poskytnutie servisných služieb zo strany Zhotoviteľa, si môže servisné služby objednať aj prostredníctvom online rezervácie na internetovej stránke Zhotoviteľa www.bavariatt.sk, a to vyplnením online objednávky servisu (ďalej len „Online objednávka servisu“). O možnostiach poskytnutia servisných služieb a následným záväzným potvrdením termínu vykonania objednaných servisných služieb, bude budúci objednávateľ kontaktovaný zo strany Zhotoviteľa telefonicky alebo prostredníctvom uvedenej e-mailovej adresy, a to najneskôr v pracovný deň nasledujúci po dni odoslania Online objednávky servisu budúciim objednávateľom.

2.3. Objednávka servisu bude obsahovať predpokladanú cenu za vykonanie servisu (ďalej len „Cena za servis“), ako aj predpokladaný čas začiatku plnenia Zhotoviteľa a predpokladanú lehotu na vykonanie servisu MV určenú podľa faktických možností Zhotoviteľa a prípadných dodacích lehôt doručenia náhradných dielov, materiálu a iného príslušenstva potrebného k vykonaniu servisu MV. Zhotoviteľ je oprávnený podľa vlastného uváženia poskytnúť budúcemu Objednávateľovi zľavu z Ceny za servis.

2.4. Podpísaná Servisná objednávka zo strany povereného pracovníka Zhotoviteľa sa považuje za návrh na uzavretie zmluvy o dielo na vykonanie servisu MV zo strany Zhotoviteľa, adresovaný budúcemu objednávateľovi. Budúci objednávateľ nadobudne status Objednávateľa a Servisná objednávka sa bude považovať za platne uzatvorenú zmluvu záväznou akceptáciou Servisnej objednávky formou jej podpísania zo strany Objednávateľa alebo ním splnomocnenej osoby. Servisná objednávka sa uzatvára a práva a povinnosti z nej vyplývajúce sa budú spravovať právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. V prípade, ak na strane Objednávateľa vystupuje spotrebiteľ, aplikujú sa na ustanovenia Servisnej objednávky a VOP ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľov. V zmysle ustanovenia tohto bodu VOP Servisná objednávka ani VOP neobsahujú ustanovenia, ktorými by sa Servisná objednávka odchyľovala od zákona v neprospech spotrebiteľa, ani ustanovenia, ktorými by sa spotrebiteľ vopred vzdával svojich práv alebo inak zhoršoval svoje zmluvné postavenie.

III. Predmet Servisnej objednávky

- 3.1. Servisná objednávka sa považuje za zmluvu o dielo uzatvorenú v zmysle § 536 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a obsahuje identifikačné údaje zmluvných strán, presnú špecifikáciu MV, ako aj Objednávateľom objednaných servisných služieb, predpokladanú Cenu za servis a platobné podmienky, čas začiatku plnenia Zhotoviteľa, lehotu na vykonanie servisných služieb a prípadné ďalšie dojednania, na ktorých sa zmluvné strany dohodnú.
- 3.2. Predmetom Servisnej objednávky je záväzok Zhotoviteľa vykonať pre Objednávateľa dohodnuté dielo – servisné služby MV, spočívajúce v oprave alebo úprave MV alebo údržbe MV, a to v rozsahu uvedenom v príslušnej Servisnej objednávke podľa požiadaviek Objednávateľa a záväzok Objednávateľa riadne a včas zaplatiť Zhotoviteľovi Cenu za servis (cenu požadovaných prác, ako aj náhradných dielov a materiálov).

IV. Cena za servis a platobné podmienky

- 4.1. Výška Ceny za servis je určená na základe aktuálneho cenníka servisných služieb Zhotoviteľa v závislosti od druhu jednotlivých prác poskytovaných servisných služieb, pričom jej súčasťou je aj cena náhradných dielov a materiálu použitých v súvislosti s vykonaním servisu MV; Zhotoviteľ vyúčtuje k Cene za servis DPH podľa platných právnych predpisov. Zaplatením Ceny za servis alebo jej akejkoľvek časti sa rozumie pripísanie dohodnutej platenej sumy na účet Zhotoviteľa alebo prevzatie hotovostnej platby Zhotoviteľom. Zhotoviteľ je podľa vlastného uváženia oprávnený poskytnúť Objednávateľovi zľavu z Ceny za servis, pričom na poskytnutie tejto zľavy nemá Objednávateľ právny nárok.
- 4.2. Objednávateľ berie na vedomie, že Cena za servis uvedená v Servisnej objednávke je orientačná a vyčíslená z predpokladov plnenia Zhotoviteľa definovaných pri zadávaní Servisnej objednávky a môže sa líšiť od konečnej Ceny za servis, ktorú je Objednávateľ povinný zaplatiť Zhotoviteľovi, v závislosti od skutočne vykonaných servisných služieb a použitých náhradných dielov a materiálu na vykonanie opravy alebo úpravy MV.
- 4.3. V prípade, ak počas vykonávania servisu Zhotoviteľ zistí, že k riadnemu vykonaniu objednaného rozsahu servisných služieb MV je potrebné vykonať servisné služby nad rámec dohodnutého rozsahu v Servisnej objednávke a/alebo je potrebné použiť ďalšie náhradné diely a materiál nad dohodnutý rozsah, a tieto servisné služby, resp. náhradné diely a materiál budú mať vplyv na konečnú Cenu za servis oproti predpokladanej cene uvedenej v Servisnej objednávke o viac ako 10%, je Zhotoviteľ povinný o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a dohodnúť sa s ním na ďalšom postupe vykonávania servisu. Do času dosiahnutia dohody s Objednávateľom, nie je Zhotoviteľ povinný pokračovať vo vykonávaní servisu a o tento čas sa predlžuje lehota na vykonanie servisných služieb podľa Servisnej objednávky. V prípade, ak by sa konečná Cena za servis podľa Servisnej objednávky mala zvýšiť o menej ako 10%, na túto zmenu sa nevyžaduje osobitný súhlas Objednávateľa.

- 4.4. Objednávateľ je povinný zaplatiť Zhotoviteľovi za vykonaný servis MV konečnú Cenu za servis v zmysle predchádzajúcich bodov VOP, a to na základe daňového dokladu (ďalej len „Faktúra“) vystaveného Zhotoviteľom.
- 4.5. Ak sa Objednávateľ z akéhokoľvek dôvodu dostane do omeškania so zaplatením Ceny za servis v zmysle vystavenej Faktúry, alebo jej akejkoľvek časti, je povinný zaplatiť Zhotoviteľovi popri zákonných úrokoch z omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Zhotoviteľa na náhradu spôsobenej škody.
- 4.6. Zhotoviteľ v prípadoch vykonávania servisných služieb spočívajúcich v oprave zistených väd MV, na ktoré sa vzťahuje záruka výrobcu (nie však garančných servisných prehliadok), poskytuje servisné služby bezplatne. Servisná objednávka sa tak v týchto prípadoch neuzatvára daňovým dokladom (nevystavuje sa faktúra).
- 4.7. V prípade servisu MV vykonávaného z dôvodu spôsobenej škody, ktorej náhrada je riešená ako poistná udalosť, zaplatí Objednávateľ Cenu za servis spôsobom dohodnutým so Zhotoviteľom, a to:
- 4.7.1. zaplatením celej Ceny za servis Zhotoviteľovi v zmysle predchádzajúcich bodov VOP (poskytnutie poistného plnenia si bude Objednávateľ vo vzťahu k príslušnej poisťovni riešiť sám) alebo
- 4.7.2. zaplatením časti Ceny za servis, ktorá nebude uspokojená z poistného plnenia, ktoré sa zaviazne poskytnúť príslušná poisťovňa Zhotoviteľovi v krycom liste, spolu s DPH v prípade, ak Objednávateľ nie je platiteľom DPH, a spoluúčasťou Objednávateľa, o ktorú bude poistné plnenie skrátené (v prípade, ak poskytnutie poistného plnenia bude vo vzťahu k príslušnej poisťovni riešiť Objednávateľ); v tomto prípade si bude môcť Objednávateľ prevziať od Zhotoviteľa opravené MV v dotknutej Servisnej prevádzkarni v dohodnutom čase po zaplatení časti Ceny za servis podľa predchádzajúcej vety.

V. Podmienky dodania a poskytnutia servisných služieb, miesto a čas plnenia Zhotoviteľa

- 5.1. Zhotoviteľ vykoná a poskytne servisné služby MV v mieste, ktorým je určená prevádzkareň Zhotoviteľa (ďalej len „Servisná prevádzkareň“) a/alebo v mieste zmluvného partnera Zhotoviteľa. Objednávateľ súhlasí s tým, že MV môže byť v prípade potreby premiestnené alebo umiestnené zo Servisnej prevádzkarne do miesta zmluvného partnera Zhotoviteľa za účelom vykonania servisných služieb MV.
- 5.2. Predpokladaný čas začiatku plnenia Zhotoviteľa a predpokladaná lehota na vykonanie servisných služieb MV v Servisnej objednávke sú určené odborným odhadom s prihliadnutím na povahu servisných služieb, dodacích lehôt náhradných dielov, materiálu a iného príslušenstva potrebného

k vykonaniu servisu MV, na možnosti a kapacity výrobcu, Zhotoviteľa, geografickú polohu, podmienky dopravy, dopyt a ponuku.

- 5.3. V prípade potreby Zhotoviteľ vykoná servisnú obhliadku MV za účelom špecifikácie servisných služieb, náhradných dielov a materiálu potrebných na vykonanie servisu MV podľa požiadaviek Objednávateľa.
- 5.4. Objednávateľ je povinný prevziať od Zhotoviteľa MV v dotknutej Servisnej prevádzkarni v čase dohodnutom v Servisnej objednávke (na konci lehoty na vykonanie servisných služieb) alebo v inom čase dohodnutom so Zhotoviteľom, a to osobne alebo prostredníctvom ním splnomocnenej osoby, pričom splnomocnenie je za Objednávateľa konajúca osoba povinná relevantne preukázať Zhotoviteľovi.
- 5.5. Pri prevzatí MV zo Servisnej prevádzkarne je Objednávateľ povinný skontrolovať a vykonať obhliadku MV, pričom je povinný postupovať s vynaložením potrebnej odbornej starostlivosti. Odovzdanie servisovaného MV Zhotoviteľom a prevzatie servisovaného MV Objednávateľom potvrdia obe zmluvné strany podpísaním osobitnej časti Servisnej objednávky.
- 5.6. V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s prevzatím MV po vykonanom servise v zmysle bodu 5.4. VOP, je povinný zaplatiť Zhotoviteľovi všetky skutočné primerané náklady spojené so skladovaním a údržbou MV a zmluvnú pokutu vo výške 30,00 EUR za každý začatý týždeň omeškania s prevzatím MV. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Zhotoviteľa na náhradu spôsobenej škody.
- 5.7. Za účelom vykonania a kontroly vykonania servisu MV je Zhotoviteľ oprávnený uskutočniť skúšobnú jazdu so servisovaným MV mimo priestorov Servisnej prevádzkarne.

VI. Práva a povinnosti Zhotoviteľa

- 6.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať Objednávateľom objednané servisné služby s odbornou starostlivosťou a prostredníctvom pracovníkov s potrebnou odbornou kvalifikáciou a zručnosťou.
- 6.2. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonávať servis MV podľa platných servisných postupov a odporúčaní výrobcov servisovaného MV, pričom sa zaväzuje používať výrobcom predpísané zariadenie, techniku, vybavenie, špeciálne náradie a zároveň je povinný používať originálne náhradné diely alebo náhradné diely schválené /doporučené/ certifikované výrobcom servisovaného MV, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 6.3. Pri prevzatí MV do Servisnej prevádzkarne Zhotoviteľ ručí Objednávateľovi len za technické vybavenie a s tým súvisiace príslušenstvo MV, s ktorým je MV odovzdané Zhotoviteľovi v dotknutej Servisnej prevádzkarni. Objednávateľ je povinný odstrániť na vlastnú zodpovednosť pred odovzdaním MV Zhotoviteľovi všetky cenné veci a osobné predmety nachádzajúce sa v MV.

V prípade, ak tak Objednávateľ nevykoná, neručí Zhotoviteľ Objednávateľovi za prípadnú vzniknutú škodu.

6.4. V prípade, ak má Objednávateľ záujem na použití ním prinesených náhradných dielov a/alebo materiálu na účely vykonania servisných služieb, Zhotoviteľ tieto odborne posúdi a upozorní Objednávateľa na ich prípadnú nevhodnosť. V prípade, ak Objednávateľ napriek upozorneniu Zhotoviteľa trvá na ich použití, zodpovedá v celom rozsahu za dôsledky (škodu) spojené s ich použitím.

VII. Poskytnutie náhradného MV

7.1. V prípade, ak sa MV nachádza v Servisnej prevádzkarni za účelom vykonania servisných služieb a ak sa na tom Zhotoviteľ s Objednávateľom osobitne dohodnú, Zhotoviteľ poskytne Objednávateľovi náhradné MV na čas vykonania servisných služieb. Za poskytnutie náhradného MV sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Zhotoviteľovi cenu vo výške podľa aktuálneho cenníka poskytovaných náhradných MV Zhotoviteľa.

VIII. Zodpovednosť za vady a záruka

8.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať servis MV bez väd a používať len originálne náhradné diely, materiál a dielce, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Zhotoviteľ zodpovedá za vady vykonaných servisných služieb, t.j. za ním vykonané práce a použité náhradné diely, ak boli spôsobené porušením jeho povinností. Záruka za akosť použitých náhradných dielov a spôsob uplatnenia nárokov z nej vyplývajúcich sa riadia platnými právnymi predpismi, pričom rozsah záruky Zhotoviteľa nepresahuje rozsah záruky poskytovanej ich výrobcom.

8.2. Spôsob a podmienky uplatnenia nárokov Objednávateľa z väd a/alebo zo záruky servisovaného MV a spôsob a podmienky ich vybavenia zo strany Zhotoviteľa sú upravené v Reklamačnom poriadku, s ktorým Zhotoviteľ Objednávateľa pred uzatvorením Servisnej objednávky oboznámil a ktorý je zverejnený v Servisných prevádzkarňach Zhotoviteľa a na jeho internetovej stránke www.bavariatt.sk; podpísaním protokolu o odovzdaní a prevzatí MV zo strany Objednávateľa tento potvrdzuje, že bezvýhradne s uvedeným Reklamačným poriadkom súhlasí.

IX. Vyhlásenia zmluvných strán

9.1. Objednávateľ podpisom Servisnej objednávky prehlasuje, že sa v celom rozsahu oboznámil s ustanoveniami Servisnej objednávky a VOP, pričom tieto vyjadrujú jeho skutočnú, slobodnú

a vážnu vôľu, nepodpisuje ich v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, súhlasí s ich obsahom a dikciou. Objednávateľ potvrdzuje, že mal dostatočný časový priestor oboznámiť sa s VOP a Zhotoviteľ mu výslovne poskytol možnosť sa k nim vyjadriť. Objednávateľ potvrdzuje, že Servisná objednávka ani VOP neobsahujú neprijateľné podmienky/ustanovenia, ktoré by spôsobovali značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech Objednávateľa, ani neukladajú Objednávateľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

9.2. Objednávateľ potvrdzuje, že v rámci predzmluvných rokovaní so Zhotoviteľom nebolo podstatným spôsobom narušené jeho ekonomické správanie sa, že zo strany Zhotoviteľa neboli aplikované žiadne neprimerané vplyvy, ktoré by významne obmedzili schopnosť Objednávateľa uskutočniť kvalifikované rozhodnutie, a to najmä obťažovanie, nátlak vrátane použitia fyzickej sily alebo iný neprimeraný vplyv, a že Zhotoviteľ v plnom rozsahu dodržal zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb.

9.3. Objednávateľ potvrdzuje, že Zhotoviteľ voči nemu nekonal v rozpore s dobrými mravmi a/alebo pravidlami poctivého obchodného styku, správanie Zhotoviteľa a/alebo jeho zástupcov nevykazovalo žiadne znaky diskriminácie alebo vybočenia z pravidiel morálky, nemalo by privodiť žiadnu ujmu Objednávateľovi a Objednávateľ nebol uvedený žiadnym spôsobom do omylu.

9.4. Objednávateľ/spotrebiteľ potvrdzuje, že ho Zhotoviteľ oboznámil so všetkými právami spotrebiteľa najmä nasledujúcimi: právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, právo na uplatnenie reklamácie, podmienky a spôsob reklamácie, kde možno reklamáciu uplatniť, vykonávanie záručných opráv, právo na náhradu škody, právo na informácie, na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a právo na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

9.5. Objednávateľ podpisom Servisnej objednávky prehlasuje, že v súvislosti s platným uzavretím a/alebo plnením Servisnej objednávky zo strany Objednávateľa sa nevyžaduje žiadny ďalší súhlas, poverenie, schválenie, vzdanie sa alebo výnimka, podanie alebo registrácia na akomkoľvek orgáne verejnej moci ani u inej osoby, ani uskutočnenie akéhokoľvek predchádzajúceho právneho úkonu.

X. Ochrana osobných údajov

Údaje o prevádzkovateľovi

V súlade s Nariadením EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len "GDPR"), Objednávateľ, resp. fyzická osoba vystupujúca ako jeho zástupca (ďalej len „Dotknutá osoba“) poskytuje spoločnosti Bavaria TT s.r.o., so sídlom Nitrianska 6A, 917 01 Trnava, IČO: 35 954 248 ako prevádzkovateľovi (ďalej len "Prevádzkovateľ") na spracúvanie svoje osobné údaje v nižšie uvedenom rozsahu (ďalej spolu ako "Osobné údaje"). Dotknutá osoba rovnako poskytuje tieto Osobné údaje aj spoločnosti BMW Slovenská republika s. r. o., Karadžičova 8, 821 08 Bratislava,

IČO: 51 112 736 (ďalej aj "BMW Slovenská republika s. r. o.") ako aktuálnemu zástupcovi výrobcu/importérovi nových motorových vozidiel a originálnych náhradných dielov značky BMW v Slovenskej republike na ďalšie spracúvanie Osobných údajov prostredníctvom BMW Slovenská republika s. r. o. ako prevádzkovateľom, pričom pre spracúvanie osobných údajov Prevádzkovateľom a BMW Slovenská republika s. r. o. ako prevádzkovateľom platia nasledovné podmienky:

Aké údaje môžu byť zhromažďované

- Kontaktné údaje: meno, titul, adresa, iniciály, telefónne čísla, emailová adresa, fax,
- Osobné informácie: dátum narodenia, rodinný stav, členovia rodiny, druh vodičského preukazu, profesia, skúšobné jazdy, záľuby, uprednostňovaný spôsob úhrady, uprednostňovaný kontaktný kanál, VIN, meno spoločnosti,
- Záujmy: údaje o záujmoch, vrátane typu vozidiel, o ktoré má Dotknutá osoba záujem,
- Používanie stránky a komunikácia: ako Dotknutá osoba používa stránku Prevádzkovateľa a či otvára alebo preposiela komunikáciu s Prevádzkovateľom, vrátane informácií zhromaždených prostredníctvom súborov cookies a iných sledovacích technológií (politika cookies, ktorá obsahuje podrobnosti o tomto spracúvaní je dostupná na webovej stránke Prevádzkovateľa),
- Údaje o nákupoch a službách, vrátane ID zákazníka, čísla zmluvy, informácií o zvoľení možnosti financovania zo strany BMW Financial Services, podpory, servisu, vrátane sťažností a reklamácií,
- Údaje o histórii Dotknutej osoby ako zákazníka: miera spokojnosti zákazníka (a dodatočné informácie z platformy samostarostlivosti), prijaté ponuky, údaje o kúpe vozidla vrátane modelu, konfigurácie, dátumu kúpy, registrácie, EČV, dátumu objednávky, dodania, držiteľa vozidla, cenníkovej ceny, informácií o záruke, zostatkovej hodnote, nepovinné informácie v rámci poistenia (napr. počet vozidiel v domácnosti, využívanie služieb mobility), nákupné údaje dielov, príslušenstva a produktov životného štýlu, údaje zhromaždené počas návštev predajcu (napr. žiadosti, informácie o konzultáciách, zodpovedný konzultant predaja, servisná história), história kampaní/reakcie na kampane, história sťažností,
- Používanie zariadení (mobilné zariadenia alebo vozidlá) a služieb – ako sú používané,
- Údaje o konfigurácii vozidla: údaje o funkciách a aktuálnych nastaveniach vozidla (identifikované pomocou VIN),
- Technické údaje o vozidle: údaje o tom, ako pracuje alebo pracoval motor a systémy v rámci vozidla, úroveň naplnenia nádrže, zostávajúci dojazd, údaje RTTI (vstupné navigačné údaje), vonkajšia teplota, najazdené kilometre, priemerná rýchlosť,
- Údaje o polohe vozidla alebo mobilného zariadenia,
- Obrazové záznamy monitorované kamerovým systémom v prevádzke Prevádzkovateľa.

Ako sú osobné údaje zhromažďované

Prevádzkovateľ zhromažďuje osobné údaje, okrem iného, v nasledujúcich prípadoch:

- ak ho Dotknutá osoba kontaktuje priamo, napr. prostredníctvom domovskej stránky Prevádzkovateľa s cieľom požiadať o informácie o produktoch a službách,
- ak Dotknutá osoba nakupuje alebo si objednáva produkt alebo službu od Prevádzkovateľa alebo od spoločnosti BMW Slovenská republika s. r. o.,

- ak Dotknutá osoba reaguje na marketingové kampane, napr. vyplnenie odpovednej kartičky alebo zadanie údajov on-line na webovej stránke,
- ak Dotknutá osoba navštívi prevádzku Prevádzkovateľa monitorovanú kamerovým systémom,
- ak sú Osobné údaje prenesené od spoločností Skupiny BMW alebo iných tretích strán,
- ak Prevádzkovateľovi na základe povolenia prenášajú osobné údaje iní obchodní partneri,
- ak Prevádzkovateľ získal osobné údaje z iných zdrojov (komerční sprostredkovatelia).

Ak Dotknutá osoba poskytuje údaje v mene niekoho iného, musí zabezpečiť, aby mu boli predtým poskytnuté tieto zásady ochrany osobných údajov. Dotknutá osoba sa zaväzuje priebežne aktualizovať svoje údaje tým, že bude Prevádzkovateľa priebežne informovať o akýchkoľvek zmenách údajov.

Účel, právny základ a doba uchovávania osobných údajov

Osobné údaje je možné spracúvať za účelom:

- uzatvorenia zmluvy (kúpnej zmluvy, nájomnej zmluvy)**, dodanie tovaru/služby, uskutočnenie platby, plnenie predzmluvných a zmluvných povinností, súvisiacich najmä s uplatňovaním práv zo záruky, uskutočnením zvolávacej akcie (právny základ: čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR, t. j. plnenie zmluvy); Osobné údaje sa spracúvajú do naplnenia pôvodne určeného účelu ich spracúvania, vrátane uplynutia lehôt ich uchovávania stanovených osobitnými predpismi (napr. § 35 ods. 3 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve), maximálne však do uplynutia lehoty 10 rokov odo dňa ukončenia zmluvy;
- uzatvorenia zmluvy o výpožičke**, odovzdanie a vrátenie/prevzatie vypožičaného vozidla, uskutočnenie predvádzacej/testovacej akcie, plnenie ďalších predzmluvných a zmluvných povinností (právny základ: čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR, t. j. plnenie zmluvy); pred odovzdaním vypožičaného vozidla sú ďalšie osobné údaje potrebné na overenie/zistenie, či Dotknutá osoba - zákazník spĺňa podmienky stanovené osobitnými predpismi na vedenie vypožičaného vozidla (napr.: číslo občianskeho a vodičského preukazu a ich predloženie v súlade s § 6 Zákona č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke); Osobné údaje sa spracúvajú do naplnenia pôvodne určeného účelu ich spracúvania, vrátane uplynutia lehôt ich uchovávania stanovených osobitnými predpismi (napr. §35 ods. 3 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve); maximálne však do uplynutia lehoty 10 rokov odo dňa ukončenia zmluvy;
- uzatvorenia zmluvy o dielo a zmluvy o poskytnutí asistenčných služieb**, poskytnutie servisných služieb, dodanie asistenčnej služby, uskutočnenie platby, plnenie ďalších predzmluvných a zmluvných povinností (právny základ: čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR, t. j. plnenie zmluvy); Osobné údaje sa spracúvajú do naplnenia pôvodne určeného účelu ich spracúvania, vrátane uplynutia lehôt ich uchovávania stanovených osobitnými predpismi (napr. § 35 ods. 3 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve), maximálne však do uplynutia lehoty 10 rokov odo dňa ukončenia zmluvy;
- marketingových, reklamných a prieskumných činností Prevádzkovateľa a BMW Slovenská republika s. r. o.**, najmä za účelom zisťovania spokojnosti zákazníka a zisťovania jeho preferencií, ponuky tovaru a služieb akýmkoľvek spôsobom, vrátane volania, zasielania správ elektronickej pošty a služby krátkych správ (právny základ: súhlas - čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR); Prevádzkovateľ spracúva Osobné údaje na tento účel 10 rokov; ak dôjde

skôr k odvolaniu súhlasu s takýmto spracúvaním, Osobné údaje sú spracúvané len do odvolania súhlasu;

- e) **vyhovenia záväzným žiadostiam o poskytnutie Osobných údajov**, t. j. plnenia zákonných povinností voči orgánom verejnej správy, orgánom činným v trestnom konaní, súdom, príp. stranám sporu v súvislosti konaniami alebo vyšetrovaniami kdekoľvek na svete, kde je tak Prevádzkovateľ povinný urobiť – právny základ č. 6 ods. 1 písm. c) GDPR, t. j. plnenie zákonnej povinnosti Prevádzkovateľa; Osobné údaje sa spracúvajú do naplnenia pôvodne určeného účelu ich spracúvania, vrátane uplynutia lehôt ich uchovávania stanovených osobitnými predpismi, maximálne však do uplynutia lehoty 10 rokov odo dňa ich poskytnutia;
- f) **ochrany majetku Prevádzkovateľa a tretích osôb a ochranu spracúvaných osobných údajov** – priestory Prevádzkovateľa na Nitrianskej ul. č. 6A v Trnave sú monitorované kamerovým systémom, ktorý slúži na ochranu majetku Prevádzkovateľa a tretích osôb a tiež ochranu osobných údajov, ktoré Prevádzkovateľ spracúva – právnym základom spracúvania je oprávnený záujem v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR. Osobné údaje získané z kamerového záznamu sa uchovávajú po nevyhnutnú dobu, maximálne 15 dní.

Dotknutá osoba si je vedomá, že poskytnutie Osobných údajov za účelom uvedeným v písm. a), b), c) vyššie je nevyhnutné pre účely plnenia zmluvy uzatvorenej medzi Prevádzkovateľom a Dotknutou osobou, alebo v predzmluvných vzťahoch v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR. Dobrovoľné je poskytnutie osobných údajov pre účely uvedené v písm. d), kedy Dotknutá osoba vyjadrí svoju vôľbu zaškrtnutím príslušného políčka na súhlase, ktorý je priložený k objednávke alebo zmluve. Súhlas je možné kedykoľvek u Prevádzkovateľa alebo BMW Slovenská republika s. r. o. odvolať zaslaním žiadosti na adresu sídla Prevádzkovateľa alebo mailom na info@bavariatt.sk alebo na adresu sídla BMW Slovenská republika s. r. o. alebo mailom na zakaznicky.servis.sk@bmw.com.

Existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania

Na základe výslovného súhlasu Dotknutej osoby môžu byť Osobné údaje používané na vytváranie individuálneho profilu zákazníka s využitím štatistického postupu. Vďaka tomuto profilu bude Dotknutá osoba dostávať marketingovú komunikáciu s obsahom, ktorý bude pre ňu relevantný, napr. personalizované ponuky od spoločnosti BMW Slovenská republika s. r. o. a určitých dcérskych spoločností, ako aj určitých zmluvných partnerov a servisov (uprednostňovaný predajca, partneri nákupov automobilov, servisné alebo konzultačné návštevy alebo regionálny partner). Na základe súhlasu môže byť spoločnosťou BMW Slovenská republika s. r. o. prenášaný zákaznický profil určitým dcérskym spoločnostiam a zmluvným partnerom a servisom za účelom, aby tieto spoločnosti Dotknutú osobu oslovovali s obsahom, ktorý bude pre ňu relevantný. Tam, kde budú k dispozícii, môžu byť nasledujúce údaje, ktoré Dotknutá osoba poskytla alebo ktoré boli vygenerované na základe používania produktov alebo služieb spoločnosti BMW Slovenská republika s. r. o., určitých dcérskych spoločností a zmluvných partnerov a servisov, použité v rámci vytvárania profilu: kontaktné údaje (ako napr. meno, adresa, e-mailová adresa); doplnkové informácie/preferencie (ako napr. uprednostnený predajca, záľuby); identifikačné údaje (ako napr. číslo zákazníka, číslo zmluvy);

história zákazníka (ako napr. prijatie ponúk, údaje o kúpe vozidla, informácie o predajcovi); údaje o vozidle (ako napr. údaje o používaní z aplikácie BMW Connected: najazdené kilometre, dojazd); údaje z aplikácie/domovskej stránky/sociálnych médií (ako napr. údaje o používaní z online kont myBMW alebo myMINI). Úplný zoznam údajov týchto kategórií je k dispozícii online.

Komu sú osobné údaje poskytované

Dotknutá osoba berie na vedomie, že Prevádzkovateľ a BMW Slovenská republika s. r. o. sú oprávnení spracúvať Osobné údaje prostredníctvom sprostredkovateľov. Aktuálne informácie ohľadom spracúvania Osobných údajov a aktuálny zoznam (kategórie) sprostredkovateľov Prevádzkovateľa je uvedený na webovom sídle Prevádzkovateľa na adrese <https://www.bavariatt.sk/ochrana-osobnych-udajov>. Aktuálne informácie ohľadom spracúvania Osobných údajov zo strany BMW Slovenská republika s. r. o. a aktuálny zoznam sprostredkovateľov BMW Slovenská republika s. r. o. je uvedený na adrese <https://www.bmw.sk/sk/footer/metanavigation/data-privacy.html>.

Na základe súhlasu Dotknutej osoby môže spoločnosť BMW Slovenská republika s. r. o. Osobné údaje prenášať aj dcérskym spoločnostiam, ako aj určitým zmluvným partnerom a servisom (uprednostňovaný predajca, partneri nákupov automobilov, servisné alebo konzultačné návštevy alebo regionálny partner), ktorí môžu používať Osobné údaje Dotknutej osoby a kontaktovať ju na účely uvedené v príslušnom súhlase.

Prenosy údajov do tretích krajín

Osobné údaje môžu byť prenesené do krajiny mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP) pre ktorýkoľvek z uvedených účelov, v ktorej môžu byť zákony na ochranu osobných údajov nižšieho štandardu ako v rámci EHP. Prevádzkovateľ zabezpečí, aby bolo s každým Osobným údajom, ktorý je dostupný mimo EHP nakladané v zmysle príslušných záruk. Európska komisia schválila niektoré krajiny mimo EHP, ako je napríklad Kanada a Švajčiarsko, ako krajiny, ktoré zabezpečujú v podstate ekvivalentnú ochranu ako predpisy EHP o ochrane údajov, a preto nie sú potrebné žiadne dodatočné právne záruky. V krajinách, ktoré nedisponujú takýmto schválením, ako je napríklad India alebo Japonsko, Prevádzkovateľ požiada o súhlas s prenosom alebo ich prenesie na základe zmluvných doložiek schválených Európskou komisiou, ktoré príjemcovi priamo ukladajú ekvivalentné povinnosti ochrany údajov, pokiaľ nie je možné na základe príslušného zákona o ochrane údajov realizovať takéto prenosi bez takýchto formalít.

Dotknutá osoba môže kontaktovať Prevádzkovateľa prostredníctvom tu uvedených kontaktných údajov, pokiaľ má záujem nahliadnuť do kópie špecifických záruk vzťahujúcich sa na prenos jeho údajov.

Ako je zachovávaná bezpečnosť osobných údajov

Prevádzkovateľ využíva rôzne bezpečnostné opatrenia, vrátane kódovacích a autentifikačných nástrojov, s cieľom pomôcť chrániť a zachovávať bezpečnosť, integritu a dostupnosť Osobných údajov.

Prevádzkovateľ okrem iného využíva nasledovné opatrenia:

- prísne obmedzený osobný prístup k Osobným údajom na báze „potreby poznania“ a len pre komunikovaný účel,

- prenos zhromaždených údajov len v zakódovanej forme,
- uchovávanie vysoko dôverných údajov – napr. údajov z platobnej karty – len v zakódovanej forme,
- požitie firewall na IT systémy na zakázanie neoprávneného prístupu napr. zo strany hackerov a
- trvalé monitorovanie prístupu do IT systémov za účelom odhalenia a zastavenia zneužívania Osobných údajov.

Všetky Osobné údaje sú uložené na bezpečných serveroch (alebo v bezpečných trvalých záznamoch) Prevádzkovateľa a jeho subdodávateľov alebo obchodných partnerov a sú prístupné a používané na základe bezpečnostných politík a štandardov (alebo ekvivalentných štandardov subdodávateľov alebo obchodných partnerov) Prevádzkovateľa.

V prípadoch, kde Prevádzkovateľ Dotknutej osobe poskytol (alebo kde ste si Dotknutá osoba zvolila) heslo, ktoré jej umožňuje získať prístup do niektorých častí domovskej stránky Prevádzkovateľa alebo akéhokoľvek iného portálu, aplikácie alebo služby, ktorú prevádzkuje Prevádzkovateľ alebo BMW Slovenská republika s. r. o., je Dotknutá osoba zodpovedná za zachovanie utajenia hesla a dodržiavanie akýchkoľvek iných bezpečnostných postupov, o ktorých ju Prevádzkovateľ informuje. Dotknutá osoba nie je oprávnená heslo prezradiť tretej osobe.

Záruky týkajúce sa údajov o polohe

Niektoré služby je možné poskytnúť Dotknutej osobe len vtedy, keď sprístupní svoju polohu alebo polohu svojho vozidla. Nasledujúce záruky sa vzťahujú na údaje o polohe (vrátane údajov získaných ako súčasť servisného procesu vozidla):

- Osobné údaje sú zachovávané v podobe prepojenej na Dotknutú osobu alebo jej vozidlo len tak dlho, ako je to potrebné na splnenie účelu, vo vzťahu ku ktorému bol udelený súhlas,
- Údaje sú získané alebo prístupné v tejto forme v prípadoch, kde je to nevyhnutné na poskytnutie požadovanej služby alebo kde je Prevádzkovateľ zo zákona povinný uchovávať a/alebo poskytovať tieto údaje (a kde je Prevádzkovateľ požiadaný poskytnúť tieto údaje orgánom činným v trestnom konaní alebo akejkolvek inej tretej strane, bude Dotknutú osobu informovať, pokiaľ by to nebolo na úkor prevencie alebo odhalenia trestného činu, a okrem prípadu, keď to nie je dovolené).
- Údaje o polohe vozidla a údaje o polohe zariadenia nie sú prepojené, pokiaľ to nie je potrebné na poskytnutie požadovanej služby.
- Každé iné použitie údajov o polohe pre analytické účely bude realizované na základe nezvratne anonymizovaných súborov údajov.

V čase zakúpenia vozidla alebo aktivácie alebo konfigurácie služby alebo aplikácie (napr. ConnectedDrive alebo Connected App) bude Dotknutej osobe poskytnutý podrobný popis získaných údajov o polohe za účelom poskytnutia služby závislej od údajov o polohe. Dotknutá osoba môže mať pod kontrolou, či Prevádzkovateľ naďalej uchováva alebo zhromažďuje tieto údaje prostredníctvom samoobslužného portálu MyBMW, takže budúce údaje o polohe prestanú byť zhromažďované. Dotknutá osoba berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nemusí byť schopný zabezpečiť niektoré funkcie jeho služieb, ak Dotknutá osoba obmedzí zber jeho údajov o polohe.

Práva Dotknutej osoby

Dotknutá osoba má za podmienok stanovených v GDPR právo požadovať od Prevádzkovateľa prístup k osobným údajom týkajúcich sa Dotknutej osoby a právo na ich opravu alebo vymazanie alebo obmedzenie ich spracúvania, ako aj právo na prenosnosť údajov.

Dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietat' z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týkajú a ktoré sú vykonávané na základe čl. 6 ods. 1 písm. e) GDPR, t. j. na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa. Ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, Dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, na účely takéhoto marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s týmto priamym marketingom.

Ak sa Dotknutá osoba domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka je v rozpore s GDPR môže podať sťažnosť na Úrade na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava, tel. +421 /2/ 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

Podrobnejšie sú práva Dotknutej osoby upravené v článku 15 až 23 GDPR.

Vyššie uvedené zásady a informácie o spracúvaní osobných údajov sa vzťahujú na Dotknuté osoby, ktoré nie sú majiteľmi motorového vozidla značky BMW, s nasledovnými odchýlkami:

- osobné údaje nebudú poskytované BMW Slovenská republika s.r.o. ani iným členom skupiny BMW Group, okrem prípadov, keď Dotknutá osoba výslovne udelí súhlas s takýmto použitím,
- o Dotknutej osobe budú spracúvané len osobné údaje, ktoré poskytne Zhotoviteľovi pri uzavretí zmluvy a v súvislosti s jej plnením, údaje o vozidle a obrazové záznamy monitorované kamerovým systémom v prevádzke Prevádzkovateľa,
- pri spracúvaní osobných údajov nebude dochádzať k automatizovanému spracovaniu ani profilovaniu, okrem prípadu, keď s tým Dotknutá osoba výslovne udelí súhlas,
- osobné údaje nebudú prenášané do tretích krajín, okrem prípadu, keď s tým Dotknutá osoba výslovne udelí súhlas,
- údaje o polohe Dotknutej osoby alebo jej vozidla nebudú spracúvané, okrem prípadu, keď s tým Dotknutá osoba výslovne udelí súhlas,.

Za podmienok uvedených v tomto článku v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zákon č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Kupujúci súčasne udeľuje súhlas na telefonické volanie/oslovovanie, zasielanie faxových správ, správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ, a to na účely priameho marketingu.

XI. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Zmluvné strany si budú písomnosti súvisiace so Servisnou objednávkou alebo s jej plnením doručovať na adresy uvedené v úvode Servisnej objednávky. Ak by zmluvná strana požadovala doručovanie písomností na inú adresu ako na adresu uvedenú v úvode Servisnej objednávky, musí to dotknutá zmluvná strana druhej zmluvnej strane písomne oznámiť a písomnosti odoslané po takomto oznámení novej adresy mu musí už druhá zmluvná strana doručovať na novú jej oznámenú adresu dotknutej zmluvnej strany. Písomnosť odoslaná jednou zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane doporučenou poštou na adresu určenú podľa tohto bodu Servisnej objednávky sa považuje za doručeníu aj vtedy, ak nebude prevzatá zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná, a to dňom, kedy bola uložená na pošte po neúspešnom pokuse pošty o doručenie písomnosti určenej zmluvnej strane ako adresátovi.
- 10.2. Písomnosti súvisiace so Servisnou objednávkou alebo s jej plnením si môžu zmluvné strany doručovať aj prostredníctvom elektronickej pošty alebo faxu, pričom toto doručovanie sa bude pre potreby Servisnej objednávky považovať za písomnú formu. V prípade požiadavky zmluvnej strany, ktorá je adresátom písomnosti zasielanej prostredníctvom elektronickej pošty alebo faxu, na potvrdenie autenticity písomnej formy zasielanej písomnosti, je zmluvná strana, ktorá je odosielateľom dotknutej písomnosti, povinná doručiť ju druhej zmluvnej strane – adresátovi aj v riadnej písomnej forme osobne, prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby.
- 10.3. V prípade, že niektoré z ustanovení Servisnej objednávky alebo VOP je alebo bude v úplnosti alebo čiastočne neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, nedotkne sa to platnosti, účinnosti alebo vykonateľnosti ostatných ustanovení Servisnej objednávky a/alebo VOP. Neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné ustanovenie bude nahradené takým platným, účinným alebo vykonateľným ustanovením, ktoré je podľa možnosti čím bližšie hospodárskemu obsahu neplatného, neúčinného alebo nevykonateľného ustanovenia Servisnej objednávky a/alebo VOP.
- 10.4. Servisná objednávka môže byť zmenená alebo doplnená na základe vzájomnej dohody zmluvných strán výlučne písomnou formou potvrdenou podpismi oboch zmluvných strán na jednej listine, inak sú jej zmeny a doplnky neplatné.
- 10.5. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie VOP, pričom ním upravené znenie VOP sa stáva pre Objednávateľa záväzným okamihom ich zverejnenia na internetovej stránke Zhotoviteľa www.bavariatt.sk.
- 10.6. Toto znenie VOP je účinné od 25.3.2019.