

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY
spoločnosti Truck Assist Europe s.r.o.
pre stránku www.tassist.eu

I. DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Slová a výrazy použité v týchto Obchodných podmienkach majú význam určený všeobecnými definíciami, najmä podľa ustanovení tohto článku, pričom niektoré slová a výrazy sú na účely týchto Obchodných podmienok špecifikované v ich ďalších ustanoveniach. Definície v zmysle týchto Obchodných podmienok sa uplatnia aj na interpretáciu slov a výrazov použitých vo všetkých nadväzujúcich prílohách a dokumentoch vychádzajúcich z ustanovení týchto Obchodných podmienok, ak nebude v príslušných dokumentoch výslovne uvedené inak; v prípade pochybností platí, že špecifikácia nesie interpretačnú prednosť a všeobecná definícia sa použije subsidiárne. Všeobecne definované slová a výrazy sú nasledovné definície:

A) **Obchodné podmienky (VOP):** tieto Obchodné podmienky vrátane všetkých ich neoddeliteľných príloh;

B) **Portál:** webové rozhranie Prevádzkovateľa, prostredníctvom ktorého sa dá vytvoriť Objednávka Služby;

C) **Prevádzkovateľ:**

Truck Assist Europe s.r.o., IČO: 55 168 495, so sídlom Partizánska 14, 811 03 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 166860/B

Prevádzkovateľom sa na účely týchto Obchodných podmienok rozumejú aj všetky Prevádzkovateľom poverené fyzické a právnické osoby zúčastnené na vývoji, rozvoji, údržbe a propagácii Portálu a/alebo, ktoré zabezpečujú právne, účtovné, platobné alebo iné profesionálne služby v súvislosti s prevádzkou Portálu, ktoré sú v dodávateľskom vzťahu s hlavným prevádzkovateľom uvedeným v tomto ustanovení.

D) **Klient:** právnická osoba (podnikateľ) alebo fyzická osoba – (podnikateľ), ktorá prejaví záujem o poskytnutie služieb na Portáli za účelom uskutočnenia Objednávky s cieľom využiť Služby Prevádzkovateľa;

E) **Cena:** peňažné plnenie, ktoré Klient zaplatí za poskytovanie Služby v mene euro podľa platného aktuálneho Cenníka Služieb Prevádzkovateľa.

F) **Zmluvné strany:** Prevádzkovateľ a Klient;

G) **Zmluva:** súbor právnych vzťahov medzi Prevádzkovateľom a Klientom, ktoré vznikajú na základe osobitnej zmluvy alebo na základe uskutočnenia Objednávky a potvrdenia Objednávky Prevádzkovateľom;

H) **Objednávka:** Prevádzkovateľom potvrdený výber služby uskutočnený Klientom prostredníctvom Portálu, s povinnosťou platby;

I) **Služba (Služby):** poskytovanie služieb označených na Portáli v zmysle podmienok uvedených v týchto VOP zo strany Prevádzkovateľa Klienta v súlade s týmito VOP za odmenu.

J) **Cenník:** Cenník služieb za využívanie Služby, Portálu a súvisiacich služieb, zverejnený v rámci Portálu;

K) **Občiansky zákonník:** zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;

L) **Obchodný zákonník:** zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;

M) **Všeobecné nariadenie o ochrane údajov** – Nariadenie 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 v znení neskorších predpisov a súvisiaca vnútroštátna legislatíva;

N) **Zákon o elektronickom obchode:** zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov;

O) **Cookies:** malé dátové súbory, ktoré sa sťahujú do zariadenia (počítač, tablet, mobilný telefón atď.) Používateľa počas používania Portálu. Prevádzkovateľ pomocou Cookies skúma účinnosť Portálu. Používateľ má možnosť výberu pri návšteve Portálu Cookies prijať alebo odmietnuť, pričom v prípade odmietnutia berie na vedomie, že niektoré funkcie Portálu nebudú plnohodnotne splňať svoj účel.

II. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tieto Obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti Prevádzkovateľa a Klienta pri využívaní Služieb na Portáli. Obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej zmluvy uzavretej medzi Prevádzkovateľom a Klientom.

III. ZÁKLADNÉ PODMIENKY POUŽÍVANIA PORTÁLU, OBJEDNÁVKA A ÚKONY POTREBNÉ PRE UZAVRETIE ZMLUVY

3.1 S potvrdením Objednávky uzatvára Klient s Prevádzkovateľom zmluvu o sprostredkovaní asistenčných služieb.

3.2 Akékoľvek námietky, výhrady, technické problémy a/alebo sťažnosti sa Klient zaväzuje riešiť prednostne prostredníctvom kontaktov podpory uvedených na Portáli. Klient sa zároveň zaväzuje nezverejňovať akékoľvek námietky, výhrady, technické problémy a/alebo sťažnosti, ktoré sú v štádiu riešenia a/alebo nie sú v súdnom či rozhodcovskom konaní právoplatne ukončené. Akékoľvek porušenie povinností v zmysle tohto ustanovenia predstavuje podstatné porušenie Zmlúv a týchto Obchodných podmienok. Prevádzkovateľ sa v tejto súvislosti zaväzuje v dobrej viere a bez zbytočného odkladu v rámci svojich technických, personálnych, finančných a iných kapacít vyriešiť námietky, výhrady, technické problémy a/alebo sťažnosti Klientov tak, aby mohli byť Služby poskytované nepretržite a v rozsahu dostatočnom na splnenie ich účelu.

3.3 Zverejnením Služby Prevádzkovateľ informuje návštevníkov Portálu a Klientov o možnosti uzavretia Zmluvy v jeho ponuke v rámci podmienok nastavených vo VOP.

3.4 Postup pri Objednávke je nasledujúci:

a) Klient si vyberie druh poskytnutia Služby za určitú (základnú) Cenu uvedenú v platnom cenníku Služieb;

b) svoje údaje zadáva Klient manuálne podľa preddefinovaných možností používaného webového prehliadača a Klient kliknutím na príslušný odkaz so zodpovedajúcim významom potvrdí tieto údaje, ako aj nasledujúcu rekapituláciu Objednávky, s príslušnými údajmi;

c) záväznú Objednávku uskutoční Klient kliknutím na príslušný odkaz so zodpovedajúcim významom, čím rovnako potvrdzuje, že údaje uvedené v rezervačnom formulári sa považujú za správne a pravdivé;

e) Klient prostredníctvom Portálu je upovedomený o výške Ceny a odoslaním objednávky súhlasí s cenou poskytovanej Služby uvedenej v platnom cenníku Služieb zverejnenom na Portáli. Zaslanie Objednávky je záväzné;

f) Prevádzkovateľ prostredníctvom technických riešení v rámci Portálu po zaznamenaní Objednávky pošle e-mailom alebo inak sprístupní Klientovi potvrdenie Objednávky vybranej služby a /alebo služieb spolu so zálohovým účtovným dokladom na uskutočnenie platby (zálohová faktúra), a zahŕňa povinnosť Klienta uhradiť Cenu za Službu. Prevádzkovateľ nie je povinný poskytnúť Klientovi Službu predtým ako Klient vykonal platbu a platba je riadne pripísaná poskytovateľom platobných služieb na príslušný účet Prevádzkovateľa.

3.5 Zmluva medzi Klientom a Prevádzkovateľom je uzatvorená v okamihu, keď Prevádzkovateľ potvrdí prijatie Objednávky spolu so zálohovou faktúrou Objednávky.

3.6 Klient súhlasí s uzavretím zmluvy s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku a znáša náklady na použitie komunikačných prostriedkov vzniknuté v súvislosti s uzavretím zmluvy (najmä náklady na pripojenie k internetu alebo na prípadné telefonické hovory).

3.7 Zmluvou sa rozumie technický proces, kedy Klient uskutoční a zaplatí Objednávku. Zmluva (reprezentovaná Objednávkou resp. faktúrou) bude Prevádzkovateľom uložená v elektronickej podobe po nevyhnutný čas a bude prístupná na žiadosť Klienta.

3.8 Prevádzkovateľ splní povinnosť vydať Klientovi bezprostredne po uzavretí Zmluvy jedno jej vyhotovenie tým, že e-mailom doručí Klientovi prijatie jeho Objednávky v zmysle týchto Obchodných podmienok.

IV. PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Klient uhrádza svoje záväzky bezhotovostne prevodom na Bankový účet Prevádzkovateľa uvedený v zálohovej faktúre.

4.2 V prípade platby bezhotovostným prevodom na Bankový účet Prevádzkovateľa je poplatok podľa Cenníka a/alebo hodnota Objednávky (faktúry resp. zálohovej faktúry) splatná najneskôr do 7 dní od uzavretia Zmluvy.

4.3 Pri platbe bezhotovostným prevodom na Bankový účet Prevádzkovateľa je Používateľ povinný uviesť platobné identifikačné údaje, uvedené v zodpovedajúcej informácii od Prevádzkovateľa. Cena je zaplatená okamihom pripísania príslušnej sumy na účet Prevádzkovateľa.

4.4 Daňový doklad (faktúru alebo iný príslušný doklad) vystaví Prevádzkovateľ každému Klientovi po pripísaní príslušnej úhrady a následne pošle taký doklad príslušnému Klientovi elektronicky v zmysle týchto Obchodných podmienok.

V. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

5.1 Riziká vyplývajúce z používania Portálu a Služieb majú charakter bežných nedostatkov, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní obvyklých online služieb a riešení.

5.2 Pre účely týchto Obchodných podmienok znamenajú okolnosti vylučujúce zodpovednosť Prevádzkovateľa také mimoriadne a neodvratiteľné udalosti alebo okolnosti a ich bezprostredné následky, ktoré sú mimo kontrolu Prevádzkovateľa, a ktoré Prevádzkovateľovi bránia alebo bezprostredne ovplyvnia riadne a úplné plnenie povinností vyplývajúcich z týchto Obchodných podmienok. Týmito udalosťami môžu byť najmä, ale nie výlučne, živelné pohromy, vojna, sabotáž,

teroristické akcie, blokáda, požiar, štrajk, epidémia (pandémia), zlyhanie subdodávateľa a pod. Rovnaké právne následky môže mať zmena všeobecne záväzných právnych predpisov a/alebo ich interpretácia príslušnými orgánmi verejnej správy, pokiaľ zásadným spôsobom ovplyvní plynulé pokračovanie právnych vzťahov regulovaných týmito Obchodnými podmienkami a nebude existovať ekonomicky únosná alternatíva.

VI. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

6.1 Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že platené Služby Portálu budú poskytované riadne a včas. V prípade vyskytnutia sa väd

poskytovaných platených Služieb, je Prevádzkovateľ povinný tieto vady bezodkladne odstrániť. Napriek snahe o udržanie čo najväčšej kvality a dostupnosti Služieb a Portálu, za bezodplatné služby nenesie Prevádzkovateľ žiadnu zodpovednosť voči tretím stranám, ak príslušné všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.

6.2 Informácie o postupoch pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií, sťažností a podnetov Používateľov sú uvedené v Reklamačnom poriadku.

6.3 V prípade záujmu o reklamáciu je Klient oprávnený písomne kontaktovať Prevádzkovateľa postupom v zmysle Reklamačného poriadku. Reklamácia musí obsahovať konkrétny popis reklamovanej skutočnosti.

6.4 Prevádzkovateľ Portálu je povinný každú reklamáciu preveriť a v prípade, že táto je opodstatnená, je povinný podniknúť kroky smerujúce k jej náprave.

6.5 Prevádzkovateľ je tiež povinný oznámiť Klientovi svoje stanovisko k predmetu reklamácie a v prípade, že jej predmet posúdi ako relevantný, bude Klienta bez zbytočného odkladu informovať o zisteniach a krokoch smerujúcich k jeho náprave a reklamáciu vybaví bezodkladne, najneskôr však do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie.

VII. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

7.1 Klient, ktorý je fyzickou osobou v postavení dotknutej osoby, berie na vedomie, že na účely uzavretia zmluvy a počas obdobia nevyhnutného na plnenie práv a povinností súvisiacich so zmluvou Prevádzkovateľ zhromažďuje a ďalej spracúva poskytnuté osobné údaje vo svojej databáze. Osobné údaje poskytnuté Klientom sú uchovávané v súlade s platnými a účinnými predpismi o ochrane osobných údajov, najmä nariadením 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 „GDPR“).

Prevádzkovateľ určuje účely a prostriedky spracúvania.

7.2 Osobné údaje predstavujú akékoľvek informácie, na základe ktorých je možné Klienta identifikovať alebo je identifikovateľný. Prevádzkovateľ spracúva najmä nasledovné kategórie osobných údajov Klienta: (i) identifikačné údaje (napr. meno a priezvisko, dátum narodenia, adresa), (ii) kontaktné údaje (napr. email, telefón), (iii) údaje nevyhnutné na alebo súvisiace so zmluvou, (iv) bankové a finančné údaje (napr. bankové spojenie, finančné plnenia, DIČ, IČ DPH), (v) iné Klientom dobrovoľne poskytnuté údaje (napr. pri vypĺňaní formulárov, počas návštev, pri vzájomnej komunikácii), (vi) iné údaje poskytnuté Prevádzkovateľovi Klientom alebo treťou osobou v rámci riešenia konkrétnej záležitosti.

7.3 Osobné údaje Klienta sú spracúvané za účelom realizácie vzájomnej spolupráce s Prevádzkovateľom, ako aj plnenia zákonných povinností (napr. vedenie účtovníctva) a oprávnených záujmov Prevádzkovateľa (napr. zdieľanie osobných údajov v rámci skupiny Prevádzkovateľa, priamy marketing a pod.). V prípadoch, keď právne predpisy od Prevádzkovateľa vyžadujú spracúvanie osobných údajov v súvislosti so vzájomnou spolupracou, je ich poskytnutie zákonnou povinnosťou Klienta. V ostatných prípadoch môže byť ich poskytnutie nevyhnutné na účely splnenia zmluvného dojednaní. Vo zvyšných prípadoch je poskytnutie osobných údajov dobrovoľné.

7.4 Osobné údaje Klienta budú poskytnuté len v nevyhnutnej miere poskytovateľom služieb Prevádzkovateľom – poskytovateľia IT služieb, účtovní a daňoví poradcovia, prípadne orgány verejnej moci alebo iné tretie strany, ak to vyžadujú právne predpisy. Osobné údaje Prevádzkovateľ neprenáša, ani nezamýšľa preniesť do tretích krajín.

7.5 Vo väčšine prípadov sú osobné údaje uchovávané po dobu trvania vzájomnej spolupráce a po jej skončení len na dobu a v rozsahu nevyhnutnom na úplné ukončenie spolupráce (nie však dlhšie ako päť rokov po skončení vzájomnej spolupráce), ak právne predpisy nevyžadujú dlhšie uchovávanie alebo neexistuje iný právny základ pre uchovávanie.

7.6 Klient má právo na prístup k osobným údajom a informáciám o ich spracúvaní ako aj na ich opravu a doplnenie neúplných údajov. Je povinnosťou Klienta informovať Prevádzkovateľa včas o zmene jeho osobných údajov tak, aby mal Prevádzkovateľ k dispozícii správne a úplné osobné údaje Klienta. V rozsahu predpokladanom GDPR má Klient právo aj na ich prenosnosť. V odôvodnených prípadoch môže Klient požadovať ich výmaz alebo obmedzenie, pričom môže požiadať Prevádzkovateľa o odstránenie nedostatkov, prípadne sa obrátiť na príslušný dozorný orgán (Úrad na ochranu osobných údajov).

7.7 Klient má ďalej právo kedykoľvek namietať voči spracúvaniu jeho osobných údajov na účely priameho marketingu v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom.

VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1 Klient vyhlasuje, že pred potvrdením Objednávky sa riadne oboznámil s týmito VOP a že s nimi súhlasí.

8.2 Tieto VOP boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok, úprav korektných obchodných vzťahov medzi Prevádzkovateľom a Klientom, ako aj za účelom poučenia Klienta o jeho právach vyplývajúcich z príslušných právnych predpisov. V prípade, ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto VOP ako neplatné alebo nevymáhateľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.

8.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tieto VOP kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť. Zmeny a/alebo doplnky týchto VOP vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na stránke www.tassist.eu vždy s aktuálnym uvedením ich účinnosti. Prevádzkovateľ si vyhradzuje kedykoľvek aj bez predchádzajúceho upozornenia upraviť alebo zmeniť obsah stránky www.tassist.eu.

Tieto VOP sú účinné od 23.mája 2023.