

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY – PROAKTIVNÍ SERVIS

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") upravují podmínky používání služby Proaktivní servis pro zákazníky, kteří si ji objednají.

1 DEFINICE

„**Aplikace**“: aplikace MyZnačka je mobilní aplikace zdarma ke stažení na chytrých telefonech a tabletech kompatibilní s operačními systémy iOS 12 a novějšími verzemi, či Android 7 a novějšími verzemi, jež je určena pro osobní potřebu Zákazníka, a jejím prostřednictvím může Zákazník využívat Službu a nastavovat příslušné konfigurace. Aplikace je ve vlastnictví Poskytovatele Služby. Podmínky užívání Aplikace se řídí Všeobecnými podmínkami používání a příslušnou smlouvou o poskytování digitálního obsahu uzavřenou mezi uživatelem Aplikace a Poskytovatelem Služby.

„**Autorizovaný opravce**“: schválené servisní místo v rámci servisní sítě Výrobce, které je na Voze oprávněno provádět opravy.

„**Značka**“: příslušná značka Výrobce.

„**Zákazník**“: konečný zákazník, který má Vůz v osobním vlastnictví nebo na leasing (operativní s možností odkupu).

„**Výrobce**“: příslušný výrobce Vozidla.

„**MyZnačka**“: název Aplikace odpovídající příslušné značce Vozidla, např. MyPeugeot.

„**Technologie OTA**“: veškerá komunikace bez fyzického síťového propojení (např. GSM 4G, Wi-Fi).

„**Preferovaný autorizovaný opravce**“: autorizovaný servis, který si Zákazník zvolí při zřízení svého účtu v Aplikaci. Není-li v účtu Zákazníka uveden žádný Autorizovaný servis, je Preferovaným autorizovaným servisem původní Prodejce Vozidla uvedený v objednávce daného Vozu.

„**Prodejce**“: schválený Prodejce autorizované sítě Výrobce oprávněný k prodeji těchto Vozidel.

„**Poskyvatel Služby**“: Stellantis AUTO SAS se sídlem na adrese 2–10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, Francie.

„**Služba**“: Proaktivní servis, konektivní služba zajišťovaná Poskytovatelem Služby Zákazníkovi, jak je popsáno v odstavci 2 níže, prostřednictvím jím pověřených poskytovatelů služeb IT: IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, Francie.

„**Telematická jednotka**“: jednotka instalovaná ve Vozidle nazývaná Connect Box nebo Connect SOS, která je díky integrované SIM kartě schopna přenášet údaje o Vozidle potřebné pro poskytování Služby.

„**Vůz/Vozidlo**“: vůz Značky [značka] s požadovanou technickou specifikací, prodáván a registrován v České republice a vybavený Telematickou jednotkou v rámci základní či příplatkové výbavy, která je kompatibilní se Službou.

„**Výstraha**“: varování a doprovodné informace generované informačními systémy Poskytovatele Služby na základě technických informací přenášených z Telematické jednotky Vozu.

„**Webové stránky**“: portál přístupný prostřednictvím internetové adresy v sekci „konektivita“ na webových stránkách každé značky Vozu, kde Zákazník získá podrobné informace o funkcích a fungování Služeb, jakož i o jejich dostupnosti a pokrytí v závislosti na modelu a zemi prodeje Vozidla.

2 POPIS SLUŽEB

2.1 Obecně – role jednotlivých stran

Poskyvatel Služeb dodává Službu, a proto je smlouva o poskytování Služby (ke které se vztahují tyto VOP) uzavřena mezi Poskytovatelem Služby a Zákazníkem.

Prodejce prodává Vůz Zákazníkovi.

Prodejce je v souvislosti s poskytováním Služby na základě smlouvy o Poskytování Služby uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem služby oprávněn zastupovat Poskytovatele, a to v souvislosti s různými činnostmi. Prodávající například v rámci prodeje Vozidla získá podpis Zákazníka o přijetí těchto VOP a může být kontaktním místem pro Zákazníka.

2.2 Automatická aktivace síťového komunikačního spojení

Poté, co si Zákazník objedná konektivní službu provozovanou Poskytovatelem Služeb (např. Proaktivní servis), je mezi Vozidlem a příslušným serverem pro správu zařízení vytvořeno a udržováno síťové komunikační spojení, které slouží k provádění nezbytných zpřístupnění dat pro konektivní službu (služby). Ve většině případů se síťové komunikační spojení aktivuje automaticky, ale ve specifických případech musí Prodejce provést aktivaci. Pro více informací se obraťte na zákaznické centrum (podrobnosti jsou uvedeny v čl. 12 VOP níže).

Zákazník má prostřednictvím Aplikace a Webové stránky přehled nad poskytoványými údaji a může kdykoli omezit jejich zveřejňování (včetně geolokačních údajů), a to změnou příslušného nastavení ochrany osobních údajů pro Vozidlo. Způsob změny příslušných nastavení ochrany osobních údajů závisí na vybavení Vozidla. Více informací naleznete v uživatelské příručce Vozu nebo se obraťte na zákaznické centrum.

Pokud se Zákazník rozhodne omezit zveřejňování údajů, zejména geolokačních, může to vést k omezení poskytování Služby.

Na zveřejňování údajů nezbytných k provedení připojení, správy zařízení, aktualizací softwaru a firmwaru a správy výchozích kódů nemá nastavení ochrany osobních údajů vliv.

Zákazníci se zavazují informovat všechny osoby, které používají Službu nebo se nacházejí ve Voze, o tom, že jsou shromažďovány a zveřejňovány údaje (zejména geolokační údaje). Zákazník je informován, že jsou tyto osoby zodpovědné za vymazání všech údajů, které se jich týkají, a které zadaly a uložily do systému Vozidla.

2.3 Popis služby

V případě, že Výstraha vyžaduje zásah technika na Vozidle, obdrží Zákazník upozornění s nabídkou schůzky u svého Preferovaného autorizovaného servisu jedním z následujících způsobů:

- Pokud má Zákazník účet v Aplikaci, obdrží upozornění od Poskytovatele servisu prostřednictvím upozornění v Aplikaci a e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou při přihlášení k odběru Služby.
- Pokud Zákazník nemá účet v Aplikaci, obdrží upozornění prostřednictvím e-mailu zasláného na e-mailovou adresu uvedenou při přihlášení k odběru Služby (na Webových stránkách nebo v objednávkovém formuláři vyplněném při objednání Vozidla).

Upozornění, které Zákazník v této souvislosti obdrží, bude obsahovat odkaz na online rezervační systém, který Zákazníkovi umožní zarezervovat si schůzku u jakéhokoli Autorizovaného opravce.

Zákazník bude kontaktován na čísle uvedeném v osobním účtu na Webových stránkách nebo uvedeném Zákazníkem v objednávce nového Vozu, aby mu byla nabídnuta schůzka u zvoleného Autorizovaného opravce.

Zákazníkovi, který uvede e-mailovou adresu při přihlášení k odběru Služby (na Webové stránce nebo v objednávkovém formuláři při objednání Vozu), bude zasílána měsíční zpráva se souhrnem výstrah (pokud byly vygenerovány), které se vyskytly na jeho Vozidle v průběhu 30 dnů před datem zprávy.

Upozorňujeme, že Výstrahy generované prostřednictvím výše popsaných digitálních upozornění nejsou v některých zemích dostupné, jak je uvedeno v článku 3.3 VOP. V těchto zemích může být Zákazník kontaktován pouze telefonicky (na mobilní telefon nebo pevnou linku) pracovníkem zákaznického centra nebo svým Preferovaným Autorizovaným servisem. Proto, aby se předešlo pochybnostem, tito Zákazníci nebudou dostávat měsíční hlášení, jak je popsáno výše.

Výše specifikovaná schůzka se uskuteční pouze po dohodě se Zákazníkem a proběhne u jím vybraného Autorizovaného opravce v ČR. V případě, že se Vůz nenachází v ČR, ale v zemi uvedené v článku 3.3 VOP, bude Zákazníkovi nabídnuta schůzka po návratu do ČR nebo mu bude doporučeno využít příslušnou asistenční službu.

Varování je detekováno a vytvářeno na základě technických a geolokačních informací přenášených z Vozidla do informačních systémů Poskytovatele Služeb Telematickou jednotkou.

Na základě těchto informací může být Výstraha generována pro následující kategorie:

- systém údržby (např. servisní kontrolka)
- bezpečnostní systémy (např. airbagy)
- systém podpory řízení (např. ESP)
- pohonné ústrojí (včetně motoru)
- brzdový systém (např. ABS)
- provozní kapaliny (např. hladina oleje)

Pokud z těchto kategorií není některé zařízení instalováno nebo není technicky schopno přenášet výstrahu z důvodu modelu nebo provedení Vozidla, nemůže být pro dané zařízení vygenerována žádná výstraha.

3 NEZBYTNÉ PODMÍNKY PRO PŘENOS VAROVÁNÍ

3.1 Doba aktivace

Služba bude aktivována nejpozději do 9 dnů od přijetí objednávky Služby po provedení vzdálené konfigurace Vozu. Pro aktivaci Služby musí Zákazník během této doby pravidelně používat Vozidlo po dobu nejméně tří (3) dnů, a to v oblastech s pokrytím signálem mobilního operátora. Pro aktivaci Služby musí Zákazník Poskytovateli Služby předat aktuální telefonní číslo.

Upozorňujeme Zákazníka, že k přihlášení se ke Službě nepotřebuje e-mailovou adresu. Pokud se však přihlásí k odběru prostřednictvím Webové stránky, musí

úvest e-mailovou adresu pro připojení se ke svému účtu. Ta bude následně použita, stejně tak e-mailová adresa poskytnutá Prodejci, pokud se přihlásí k odběru Služby u něj.

3.2 Provozní podmínky

Technické informace o Výstrahy lze přenášet pouze v případě, že jsou splněny následující podmínky:

- Motor Vozidla musí být spuštěn a Vozidlo se musí nacházet v oblasti s pokrytím signálem mobilního operátora (bez technických, atmosférických nebo topografických poruch pokrytí).
- Pokud není motor spuštěný nebo pokud se Vozidlo nenachází v oblasti pokryté signálem mobilního operátora, informace se uloží a přenesou se při dalším nastartování nebo při opětovném vjezdu do oblasti pokryté signálem mobilního operátora.
- Telematická jednotka nebo jednotky potřebné k jejímu provozu nesmějí být poškozeny v rámci nehody, krádeže nebo jiné události.
- Zákazník má zapnutý telefon (jehož číslo poskytl Poskytovatel Služeb) a je připojen k telefonní síti.

Proto pro vyloučení pochybností nemusí měsíční e-mailová zpráva uvedená v podmínce dle článku 2.3 VOP výše odrážet všechny relevantní údaje, pokud některá z výše uvedených podmínek nebyla splněna.

Pro co nejlepší fungování Služby se doporučuje, aby Zákazník navíc poskytl e-mailovou adresu nebo si do svého chytrého telefonu stáhl Aplikaci.

3.3 Teritorialita

Technické informace a geolokace nezbytné pro detekci a interpretaci Výstrah mohou být Vozidlem přenášeny pouze v následujících zemích, a to v závislosti na pokrytí mobilní sítě a satelitních geolokačních systémů v oblasti, ve které se Vozidlo nachází: Francie, Španělsko, Portugalsko, Benelux, Nizozemsko, Německo, Rakousko, Švýcarsko, Itálie, Polsko, Česká republika, Slovensko, Dánsko, Spojené království, Švédsko, Norsko.

4 DOBA TRVÁNÍ SLUŽBY

Služba bude Poskytovatelem Služby zajišťována od počátku aktivace (jak je popsáno v článku 3.1 VOP výše) po dobu 3 let, počínaje prvním dnem zákonné záruční doby nového Vozu, jak je uvedeno v technickém průkazu.

Během tohoto tříletého období bude Služba automaticky ukončena nebo může být ovlivněno její fungování, pokud komunikační síť (sítě) používaná(é) pro její poskytování přestane(ou) být dostupná(é) nebo bude(ou) silně vytižena(é) z důvodu vypnutí sítě 2G a/nebo 3G, o čemž rozhodnou telekomunikační operátoři. Informace o ukončení poskytování Služby budou zveřejněny na webových stránkách Značky nejméně 30 dní před ukončením poskytování Služby.

Pokud nedojde k automatickému předčasnému ukončení, jak je uvedeno výše, může Služba po uplynutí tohoto tříletého období pokračovat po neurčitou dobu a Výrobce bude oprávněn ji kdykoliv jakéhokoli důvodu ukončit. Tyto informace budou zveřejněny na internetových stránkách Značky nejméně 30 dní před ukončením Služby.

V průběhu trvání smlouvy:

- Služba může být upravena, a to i na dálku, v případě změn právních předpisů nebo s ohledem na dodatečná upozornění, s cílem zohlednit technické změny a změny obecných očekávání zákazníků.
- Poskytovatel může také Službu zrušit, aby mohl její součástí zahrnout do nové služby.
- Přístup k aktualizacím Služby nebo přístup k výhodám nové Služby nahrazující Službu může být případně podmíněn výslovným souhlasem Zákazníka s novou verzí příslušných všeobecných podmínek používání.

5 OMEZENÍ – ODPOVĚDNOST

5.1 Omezení

Výstrahy a související informace se nevztahují na všechny možné poruchy a jednotky, ale pouze na výstrahy, které mohou být vyvolány kategoriemi zařízení uvedenými v článku 2 VOP výše, a to v rozsahu, v jakém je takové zařízení instalováno v daném Vozidle.

Výstrahy a související kontaktování Zákazníka mají pouze informativní charakter. Jejich existence nezbavuje uživatele Vozidla povinnosti:

- dodržovat pokyny uvedené v uživatelské příručce k Vozidlu,
- věnovat pozornost stavu ujetých kilometrů na tachometru Vozidla, časovým lhůtám, výstrahám zobrazovaným na přístrojovém panelu Vozu, hladině provozních kapalin, stavu Vozu a jakýmkoli jiným ukazatelům poruchy nebo technického problému a následně přijmout veškerá vhodná opatření a zejména zajistit provedení všech požadovaných technických úkonů.

Služba nemůže být Zákazníkem použita jako jediný a hlavní zdroj pro jakékoliv rozhodnutí Zákazníka, zda má provést určitou akci či nikoliv. S ohledem na toto

omezení musí Zákazník při výkladu jakýchkoliv Výstrah spoléhat pouze na vlastní úsudek a uvážení.

Služba je Zákazníkovi k dispozici výhradně pro jeho osobní potřebu jako spotřebitele a bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele Služby nesmí být využívána pro komerční účely. Služba je určena pouze pro orientační informační účely, nikoliv pro účely formální evidence nebo záznamů.

Pokrytí signálu mobilního operátora, topografie oblasti a atmosférické podmínky mohou v některých lokalitách a v určitou dobu omezit provoz Služby, což je mimo kontrolu Poskytovatele Služby.

5.2 Odpovědnost

Přestože Poskytovatel Služby vynaloží přiměřené úsilí, aby zajistil dostupnost Služby, nezaručuje, že Služba bude poskytována bez přerušení nebo že bude fungovat bez chyb. Zákazník je odpovědný za používání Služby, a proto nese plnou odpovědnost za jakékoli porušení práv třetích osob, zejména, nikoli však výlučně, za jakékoli porušení svobody nebo soukromí, které může být důsledkem používání Služby Zákazníkem nebo jinými uživateli Vozidla.

Poskytovatel služby nenese žádnou odpovědnost za to, že Zákazník používá Službu způsobem, který je v rozporu s právními předpisy země, v níž je Služba používána, za nesprávné nebo neoprávněné používání Služby Zákazníkem nebo třetími osobami, ani za správnost či nesprávnost informací získaných prostřednictvím Služby.

Stejně tak Poskytovatel Služby nenese žádnou odpovědnost za přerušení komunikačních sítí umožňujících přístup ke Službě, za úplnou nebo částečnou nedostupnost Služby z důvodů vzniklých na straně telekomunikačního operátora nebo za problémy spojené se zabezpečením přenosů z důvodů vzniklých na straně telekomunikačního operátora nebo za částečné nebo úplné poškození či zničení Telematické jednotky a jejich souvisejících částí při nehodě nebo jiné události. Poskytovatel Služby neodpovídá za to, že telefonní číslo či e-mail zadaný Zákazníkem nejsou platné, nefungují nebo je služba zpráv plná, což brání přijetí hovoru.

Poskytovatel Služeb nevylučuje ani nijak neomezuje svou odpovědnost za:

- a) smrt nebo újmu na zdraví způsobenou jeho nedbalostí nebo nedbalostí jeho zaměstnanců, zástupců nebo subdodavatelů;
- b) podvod nebo podvodné uvedení v omyl;
- c) porušení zákonných práv Zákazníka v souvislosti se Službou, včetně toho, že Služba je vyhovující, že je vhodná pro svůj účel a že odpovídá popisu;
- d) vadu výrobků podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

6 VYŠŠÍ MOC

Žádná ze stran neporuší tyto VOP ani nenese odpovědnost za zpoždění při plnění nebo nesplnění kterékoliv ze svých povinností vyplývajících z těchto VOP, pokud takové zpoždění nebo selhání vyplývá z dočasné nebo trvalé mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné události, okolností nebo příčin vzniklé nezávisle na jeho vůli a nad rámec její přiměřené kontroly, kterou se rozumí zejména:

- příkaz od orgánů veřejné moci ukládající úplné nebo částečné pozastavení služby nebo služeb mobilních telefonů či operátora nezbytných pro provoz Služby,
- částečná nebo úplná nefunkčnost vyplývající z narušení či přerušení komunikačních prostředků poskytovaných operátory; nebo stávka či obchodní spory ovlivňující Poskytovatele Služeb nebo jeho dodavatele.

7 ZNEPLATNĚNÍ – PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SLUŽBY

Poskytovatel Služby si vyhrazuje právo ji ukončit v následujících případech:

- pokud Zákazník nevyužije možnost nákupu Vozu po skončení dlouhodobé smlouvy o pronájmu,
- převodu nebo prodeje Vozu Zákazníkem nebo jiným uživatelem (např. poskytovatelem leasingu);
- zničení Vozu;
- krádeže Vozu nebo nehody, která má za následek jeho vyřazení z provozu;
- pokud Poskytovatel Služeb nebo někdo jeho jménem zavolá Zákazníkovu reakci na výstrahu na poslední telefonní číslo, které Zákazník poskytl Poskytovatel služeb, a příjemce hovoru informuje volajícího, že již není vlastníkem nebo držitelem Vozidla.

V případě vzniku jakékoli z výše uvedených událostí je Zákazník povinen informovat Poskytovatele prostřednictvím klientského centra, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v článku 12 VOP níže. Pokud uživatel neinformuje Poskytovatele Služby o převodu nebo prodeji Vozu, musí být srozuměn s tím, že Poskytovatel může Službu z důvodu výše uvedených událostí i bez předchozího upozornění kdykoli deaktivovat.

Pokud si uživatel již nepřeje využívat výhod Služby, může z jakéhokoliv důvodu i bez uvedení důvodu kdykoliv Službu deaktivovat prostřednictvím klientského centra, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v článku 12 VOP níže.

Pokud si Zákazník aktivoval Službu na webových stránkách, může svou smlouvu zrušit také přímo na webových stránkách v záložce Můj účet/Moje služby.

Upozorňujeme, že deaktivace Služby nemusí být okamžitá a mezi přijetím požadavku na deaktivaci a jejím provedením může být časová prodleva

8 NEFUNKČNOST SLUŽBY

V případě, že si uživatel všimne jakékoli poruchy Služby, měl by kontaktovat klientské centrum, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v článku 12 VOP.

9 VZDÁLENÁ SPRÁVA ZAŘÍZENÍ A VZDÁLENÉ AKTUALIZACE SOFTWARE A FIRMWARU

Nedílnou součástí Služby související s plněním této smlouvy je nezbytná správa zařízení a nezbytné aktualizace softwaru a firmwaru pro danou Službu prováděné na dálku, zejména pomocí technologie OTA.

Za tímto účelem bude po každém nastartování, kdy je k dispozici mobilní telefonní síť, navázáno zabezpečené rádiové spojení mezi Vozidlem a serverem pro správu zařízení. V závislosti na vybavení Vozidla musí být konfigurace připojení nastavena na „Připojené vozidlo“, aby bylo možné navázat spojení rádiovou sítí.

Bez ohledu na platnost konektivní služby bude prováděna vzdálená správa zařízení související se zabezpečením či bezpečností výrobku a aktualizace softwaru i firmwaru, pokud je zpracování nezbytné pro splnění legislativy země výrobce Vozidla (např. platného zákona o odpovědnosti za výrobek, regulace e-volání), nebo pokud je zpracování nezbytné pro záchranu uživatelů Vozidla a cestujících.

Vytvoření zabezpečeného připojení k rádiové síti a související OTA aktualizace nejsou nastavením ochrany osobních údajů dotčeny a budou provedeny v zásadě po iniciaci ze strany uživatele Vozidla na základě příslušného oznámení.

10 DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ

Poskytovatel Služby (nebo jeho přidružené společnosti) a jeho dodavatelé zůstávají výhradními držiteli všech práv duševního vlastnictví vztahujících se ke Službě. Jakékoliv – byť částečné – kopírování, zobrazování, adaptace, úpravy, začlenění, překlady a využití k obchodním účelům celku či části Služby, ať již realizované jakýmkoliv způsobem, v jakékoliv formě a podobě (digitální, papírové atd.) bez předchozího souhlasu Poskytovatele Služby je zakázáno, a to s výjimkami uvedenými v příslušných právních předpisech, zejm. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel Služby uděluje Zákazníkovi licenci k jejímu používání za podmínek stanovených těmito VOP. Tato licence se uděluje na celou dobu trvání předplatného Služby.

11 APLIKOVANÉ PRÁVO

Tyto VOP a veškeré spory nebo nároky vyplývající z nich nebo v souvislosti s nimi nebo s jejich předmětem či obsahem se řídí českým právem a výklad je prováděn podle něj.

Zákazník, který je spotřebitelem, může, dojde-li mezi ním a Poskytovatelem Služby ke sporu na základě smlouvy o Poskytování Služby, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, podat návrh na mimosoudní řešení subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 657/15, 120 00 Praha 2.

PŘÍLOHA 1: PROHLÁŠENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

PROAKTIVNÍ SERVIS – PROHLÁŠENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje budou zpracovány společností Stellantis AUTO SAS, se sídlem 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, Francie jako správcem za účelem poskytování služby Proaktivní servis.

Jako správce zpracováváme vaše osobní údaje následujícím způsobem:

Data (povinné údaje jsou označeny*)	Účel(y)	Právní základ
1. Jméno*, příjmení*, e-mailová adresa*, telefonní číslo*, identifikační číslo vozu (VIN)*, číslo smlouvy*, počátek a konec platnosti Smlouvy (trvání)	Aktivace a administrace Služby.	čl. 6 (1) 1 b) Všeobecného nařízení o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation, GDPR)
2. Data z diagnostiky a servisní data (například datum příští údržby nebo kilometrový limit, stav kapalin, stav airbagů a bezpečnostních pásů), kilometrový nájezd, geolokační data	Zajištění služby (například interpretace generovaných upozornění, plánování údržby).	čl. 6 (1) 1 b) GDPR
3. VIN*, IP adresa*, číslo karty IMEI/SIM*, číslo certifikátu*, ID Služby*, seznam dotčených el. řídicích jednotek*, stav softwaru a firmwaru*, verze hardwaru*, potvrzení uživatele a/nebo vlastníka Vozidla*, výsledek (úspěšná/neúspěšná) vzdálené správy zařízení nebo vzdálené aktualizace softwaru/firmwaru*	Propojení Vozu se serverem pro správu zařízení, vzdálenou správu zařízení a vzdálené aktualizace softwaru a firmwaru.	čl. 6 (1) 1 b) GDPR

12 ZÁKAZNICKÉ CENTRUM

Zákazníci se mohou obrátit na zákaznické centrum s jakoukoli žádostí o informace nebo stížností týkající se Služby:

- pro vozidla značky Peugeot na telefonním čísle 0800 760 760, pro vozidla značky Citroën na telefonním čísle 222 352 277, pro vozidla značky Opel na telefonním čísle 0800 101 101 a pro vozidla značky DS Automobiles na telefonním čísle 0800 887 711. Bezplatné volání z pevné linky od pondělí do pátku od 9:00 do 17:00 s uvedením, že se hovor týká Služby Proaktivní servis

- prostřednictvím internetu pro vozidla značky Peugeot na adrese: <https://peugeot.frey.webformcz.integsoft.cz/ask>; pro vozidla značky Citroën na adrese: <https://citroen.frey.webformcz.integsoft.cz/ask>, pro vozidla značky Opel na adrese: <https://opel.frey.webformcz.integsoft.cz/ask>; pro vozidla značky DS Automobiles na adrese <https://ds.frey.webformcz.integsoft.cz/ask>.

- Poštou na adrese:

- pro vozidla značky Peugeot a DS Automobiles: Zákaznický servis, P Automobil Import, s.r.o., Olbrachtova 2006/9, 140 00 Praha 4 – Krč;

- Pro vozidla značky Citroën: Zákaznický servis, C Automobil Import, s.r.o., Olbrachtova 2006/9, 140 00 Praha 4 – Krč;

- Pro vozidla značky Opel: Zákaznický servis, O Automobil Import, s.r.o., Olbrachtova 2006/9, 140 00 Praha 4 – Krč.

Poskytovatel Služby se bude snažit reagovat na stížnosti Zákazníků v přiměřené lhůtě a vynaloží přiměřené úsilí k nalezení uspokojivého řešení.

13 PODPISOVÁ DOLOŽKA UŽIVATELE

Zákazník přijetím VOP potvzuje následující prohlášení:

- Tímto prohlašuji, že jsem pečlivě přečetl/a tyto VOP a jim porozuměl/a ;
- Tímto vyjadřuji s VOP svůj souhlas. Jsem si vědom/a toho, že jakmile VOIP odsouhlasím, vznikne mezi mnou a Poskytovatelem Služby smlouva, jejímž předmětem je stanovení podmínek používání Služby, proto zároveň tímto vyjadřuji svůj souhlas i s uzavřením této smlouvy;
- Souhlasím s tím, že VOP mohou být podepsány elektronickými prostředky nebo doručeny a uchovávány v papírové či elektronické podobě, také s tím, že si kopii těchto smluvních podmínek ponechám pro své záznamy;
- Souhlasím s tím a žádám, aby mi byla Služba poskytována ihned po uzavření smlouvy o poskytování Služby ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Zároveň beru na vědomí, že v takovém případě mi zaniká právo na odstoupení od Smlouvy v zákonné lhůtě. Tímto však není dotčeno právo přestat používat a smlouvu s Poskytovatelem Služby kdykoli ukončit dle čl. 7 VOP (Zneplatnění – předčasné ukončení služby).

4. VIN*, IP adresa*, číslo karty IMEI/SIM*, číslo certifikátu*, ID Služby*, seznam dotčených el. řídicích jednotek*, stav softwaru a firmwaru*, verze hardwaru*, potvrzení uživatele a/nebo vlastníka Vozidla*, výsledek (úspěšná/neúspěšná) vzdálené správy zařízení nebo vzdálené aktualizace softwaru/firmwaru*	Propojení Vozu se serverem pro správu zařízení, vzdálenou správu zařízení a vzdálené aktualizace softwaru a firmwaru.	čl. 6 (1) 1 c) GDPR nebo v případě aplikovatelnosti čl. 6 (1) 1 d) GDPR
5. VIN, data z diagnostiky a servisní data, stav softwaru a firmwaru, verze hardwaru, příslušné specifikace produktu a služby.	Monitorování výrobků a služeb, odpovědnost za výroby a služby (ve spojení s kontrolou/zajištěním kvality) a případné svolávací akce.	čl. 6 (1) 1 c) GDPR
6. VIN, data z diagnostiky a servisní data, stav softwaru a firmwaru, verze hardwaru, příslušné specifikace produktu a služby.	Zkvalitňování výrobků a služeb, zvyšování kvality, kampaně v terénu, inovační kampaně, kontinuální údržba a vývoj výrobků (informace o opotřebením a opravách, diagnostika) rovněž ve spojení s kontrolou/zajištěním kvality.	čl. 6 (1) 1 f) GDPR: Oprávněný zájem Výrobce Vozu a/nebo Poskytovatele Služeb na zlepšení svých produktů a služeb.
7. VIN, data z diagnostiky a servisní data, geolokační data	Anonymizace údajů, aby bylo možné získané informace použít pro další zpracování.	čl. 6 (1) 1 f) GDPR: Oprávněný zájem Výrobce Vozu a/nebo Poskytovatele Služeb na anonymizaci údajů, aby bylo možné informace použít pro statistické účely.

Výše uvedená data označená hvězdičkou (*) jsou povinná. Pokud tyto informace neposkytnete, nemůžeme vaši žádost akceptovat.

Jméno, příjmení, e-mailová adresa, VIN a číslo smlouvy jsou získávány ze zákaznické databáze, jejímž vlastníkem je společnost Stellantis Auto SAS, 2-10 boulevard de l'Europe 78300, Poissy, Francie. Databáze byla vytvořena za účelem poskytovat Služby po přihlášení k účtu [MyZnačka].

Výše uvedené smluvní údaje budou uchovávány po dobu 10 let po ukončení smlouvy. Údaje v sekci 2, které se používají pro výstrahy a oznámení, včetně geolokačních údajů, budou uchovávány po dobu maximálně 6 měsíců. Údaje uvedené v sekci 3 a 4 budou uchovávány po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu. Údaje uvedené v sekci 5 budou uchovávány po dobu trvání smlouvy plus 5 let (19 let). Údaje uvedené v sekci 6 budou uchovávány po dobu 7 let.

Vaše osobní údaje pro níže uvedené účely zpřístupňujeme následujícím příjemcům:

Data	Učel(y)	Příjemce (Příjemci)
Výše uvedené údaje v sekci 1.-3.	Předplatné Služby, přenos dat z diagnostiky a servisních upozornění, správa údržby	Vaše osobní údaje předáváme příslušným poskytovatelům služeb pověřených (IT) zajištěním daných účelů, a to zejména těmto subjektům: IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, Francie Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex - France), který spolupracuje s dalšími (sub)dodavateli se sídlem mimo Evropský hospodářský prostor (EHP), a tedy v zemi bez odpovídající úrovně ochrany osobních údajů. Evropská komise nepřijala žádné rozhodnutí o přiměřenosti, ale existují odpovídající záruky, které se v tomto případě řídí příslušnými Závaznými pravidly společnosti (BCR). Více informací získáte kliknutím na odkaz: https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/
Výše uvedené údaje v sekci 1, data z diagnostiky a servisní data, kilometrový nájezd	Následná komunikace se Zákazníkem na základě dat z diagnostiky a servisních upozornění, predikce servisních úkonů.	Příslušný autorizovaný prodejce/opravce. Příslušný provozovatel zákaznického centra (více informací viz seznam v dodatku 3). V případě, že má sídlo mimo Evropský hospodářský prostor v zemi bez odpovídající úrovně ochrany údajů, existují odpovídající ochranná opatření, kterými jsou v tomto případě standardní smluvní doložky. Chcete-li získat jejich kopii, zažádejte si o ni na e-mailové adrese dataprotectionofficer@stellantis.com .
VIN, data z diagnostiky a servisní data, stav softwaru a firmwaru, verze hardwaru, příslušné specifikace produktu a služby (kompletně anonymizováno)	Zkvalitňování výrobků a služeb, zvyšování kvality, kampaně v terénu, inovační kampaně, kontinuální údržba a vývoj výrobků (informace o opotřebením a opravách, diagnostika) rovněž ve spojení s kontrolou/zajištěním kvality.	Vaše osobní údaje předáváme příslušným poskytovatelům služeb pověřených (IT) zajištěním daných účelů jak je uvedeno výše, kteří působí jako zpracovatelé, a společnosti Peugeot Citroën DS Morocco, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22 – 20270, Sidi Maarouf se sídlem mimo Evropský hospodářský prostor (EHP) v Maroku, a tedy v zemi bez odpovídající úrovně ochrany osobních údajů. Evropská komise nepřijala žádné rozhodnutí o přiměřenosti, ale existují odpovídající záruky, které se v tomto případě řídí příslušnými Závaznými pravidly společnosti (BCR). Chcete-li získat jejich kopii, zažádejte si o ni na e-mailové adrese dataprotectionofficer@stellantis.com .

Vaše práva

Jako vlastník údajů máte právo na přístup, právo na opravu, právo na výmaz (právo zapomení), právo na omezení zpracování, právo na přenositelnost údajů, právo námitku proti zpracování osobních údajů, které se vás týkají a které jsou založeny na čl. 1 odst. 1 písm. e) nebo f) GDPR, nebo pokud jsou osobní údaje zpracovávány pro účely přímého marketingu v souladu s platnými právními předpisy.

Berte prosím na vědomí, že vaše výše uvedená práva jsou zákonem omezena a my jsme povinni je plnit pouze za určitých podmínek.

Chcete-li uplatnit svá výše uvedená práva nebo svůj účet zcela odstranit, zašlete e-mail na adresu dataprotectionofficer@stellantis.com.

Chcete-li uplatnit své právo podat stížnost (článek 77 GDPR), obraťte se na místní úřad pro ochranu údajů.

Kontaktujte nás

Stellantis Auto SAS , 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, jména členů vedení naleznete na <https://www.stellantis.com/en/company/about-us>. S podrobnými dotazy se můžete obrátit na Zákaznické centrum uvedené v čl. 12 VOP.

Kontakt na inspektora pro ochranu osobních údajů:

Stellantis Auto SAS , inspektor pro ochranu osobních údajů, Case Courier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy.

Verze: listopad 2023

Kompletní informace o společnosti naleznete v sekci právní ustanovení.

PŘÍLOHA 2: FORMULÁŘ PRO ZRUŠENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Předmět: [Značka] Oddělení vztahů se zákazníky –

Tímto oznamuji, že ruším smlouvu o poskytování následující služby:

Proaktivní servis

Sjednané:

VIN vozu:

Jméno zákazníka:

Adresa zákazníka:

Podpis zákazníka (zákazníků) (pouze v případě, že je tento formulář předán v papírové podobě):

Datum:

PŘÍLOHA 3: TERITORIA

Země zahrnuté do geografického pokrytí	Oddělení vztahů se zákazníky	Provozovatel zákaznického centra (adresa)	Digitální výstrahy	Preferovaný autorizovaný opravce
BELGIE				X
FRANCIE	X	SITEL: 13 Rue du Bois Joli, 63800 Cournon-d'Auvergne	X	X
NĚMECKO	X	MAJOREL: Hoeltenweg 33 48155 Muenster Germany		X
ITÁLIE	X	INTERAGO SERVIZI SRL VIA MAR DELLA CINA 276 ROMA	X	X
NIZOZEMSKO	X	SITEL: Twentheplein 11, 7607 GZ Almelo		
PORTUGALSKO		MAJOREL: Centro Empresarial El Trovador - Plaza Antonio Beltrán, Nº 1 - 50002 ZARAGOZA	X	X
ŠPANĚLSKO		MAJOREL: Centro Empresarial El Trovador - Plaza Antonio Beltrán, Nº 1 - 50002 ZARAGOZA	X	X
VELKÁ BRITÁNIE	X	SITEL: Earlsdon Park, First Floor 53-55 Butts Road, Coventry, Coventry CV1 3BH, United Kingdom		