



# Reklamačný protokol

Prenajímateľ:

United Rental Group, s. r. o..

Ivánska cesta 43

821 01 Bratislava

Zapísaná v Obch. registri OS BA I

oddiel Sro. vložka číslo: 56233/B

---

(Vyplní Nájomca)

2Nájomca\*:

Spoločnosť (vrátane IČO): \_\_\_\_\_

Meno a priezvisko\*: \_\_\_\_\_

Bydlisko\*: \_\_\_\_\_

Email\*: \_\_\_\_\_

Telefónne číslo\*: \_\_\_\_\_

Predmet reklamácie (ŠPZ vozidla a pod.)\*: \_\_\_\_\_

Číslo zmluvy\*: \_\_\_\_\_

Popis reklamácie\*: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Návrh vybavenia reklamácie:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Dátum\*: \_\_\_\_\_

Podpis Nájomcu\*: \_\_\_\_\_

Prílohy:

1. Súhlas so spracovaním osobných údajov

\*Povinný údaj

<sup>1</sup>Reklamačný poriadok je dostupný online na [www.avis.sk](http://www.avis.sk) a na prevádzkach prenajímateľa na viditeľnom mieste dostupnom Nájomcovi.

<sup>2</sup>Reklamáciu je oprávnená podať osoba uvedená v zmluve predmetu prenájmu alebo jej splnomocnenec. Obe zmluvné strany obdržia identickú kópiu Reklamačného protokolu.

<sup>3</sup>Reklamácia bude vybavená v zákonnej lehote v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa.

---

(Vyplní pracovník pobočky)

Reklamácia bola prijatá na pobočke \_\_\_\_\_ dňa \_\_\_\_\_.

Reklamáciu prijal pracovník (meno a priezvisko): \_\_\_\_\_.

## SPRACÚVANIE ÚDAJOV A INFORMÁCIÍ PRI PRENÁJME

Spoločnosť **United Rental Group, s.r.o.**, Iľvánska cesta 4358/43, Bratislava 821 04 IČO: 44 560 940, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 56233/B (ďalej len „**prevádzkovateľ**“) v súlade s čl. 13 NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej aj „**Všeobecné nariadenie o ochrane údajov**“) poskytuje dotknutým osobám nasledovné informácie o spracúvaní osobných údajov:

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v informačnom systéme, ktorý spoločne prevádzkujú vlastníci a držiteľia licencií AVIS - ďalší prevádzkovatelia (s výnimkou údajov získavaných z GPS monitorovacích zariadení, ktoré sú spracúvané v osobitnom informačnom systéme prevádzkovateľa). V rámci tohto spracúvania sú osobné údaje prenášané v rámci krajín EÚ (sídiel príslušných prevádzkovateľov), pričom jednotliví prevádzkovatelia sú povinní zabezpečiť primeranú úroveň bezpečnosti spracúvaných osobných údajov.

### Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb na účely:

- **predzmluvných a zmluvných vzťahov** najmä na účely spracovania a zasielania cenových ponúk, rezervácií, prípravy a uzatvárania zmlúv a plnenia zmluvných povinností prevádzkovateľa najmä v rámci zmlúv o nájme, zmlúv o prenájme, rámcových zmlúv súvisiace so správou zmlúv, preberaním a odovzďávaním vozidla, reklamačných konaní, fakturáciou a atď.. Poskytnutie osobných údajov dotknutou osobou je zmluvná požiadavka. Neposkytnutím osobných údajov nebude možné s dotknutou osobou uzatvoriť zmluvný vzťah.
- **jednoznačnej identifikácie dotknutej osoby** na základe súhlasu udeleného dotknutou osobou pred vyhotovením fotokópie úradných dokladov dotknutej osoby a/alebo iným spôsobom elektronickej vyhotovených a zaznamenaných kópií a opisov úradných dokladov (skenovanie dokladov, overenie pravosti dokladov, ktoré sú ukladané na elektronických médiách a pod.), za predpokladu, že prevádzkovateľ, v odôvodnených prípadoch, takéto kópie úradných dokladov požaduje od dotknutej osoby. Poskytnutie súhlasu je dobrovoľné.
- **bezpečnosti, ochrany majetku a finančných záujmov** vyplývajúcich z uzatvoreného zmluvného vzťahu a z neho odvodeného oprávneného záujmu prevádzkovateľa. Za týmto účelom sú vybrané prenajímané vozidlá zabezpečené monitorovaním ich lokalizáciou prostredníctvom satelitného sledovania (GPS) (dohľadanie prenajatých vozidiel pri ich používaní a po ich krádeži). K spracúvaniu osobných údajov (vyplývajúcich zo získaných informácií o výskyte vozidla) dochádza v prípade, ak prenajaté motorové vozidlo užíva jediná fyzická osoba, t.j. ak je v čase užívania prenajatého motorového vozidla prevádzkovateľ schopný identifikovať konkrétnu fyzickú osobu a vozidlo je vybavené monitorovacím zariadením. V tomto prípade budú spracúvané osobné údaje v rozsahu získaných GPS informácií o výskyte vozidla a z toho odvodených charakteristík dotknutej osoby. Nájomca je pri preberaní vozidla informovaný o tom, že je prenajaté vozidlo vybavené GPS monitorovacím zariadením.
- **vymáhania vzniknutých škôd a pohľadávok, riešenia poistných udalostí, uchovávaní dokumentácie a vyhotovených záznamov a na základe ostatných nevyhnutých oprávnených záujmov prevádzkovateľa.**

### Poskytovanie osobných údajov iných osôb:

- poskytovať osobné údaje prevádzkovateľovi o inej fyzickej osobe aj bez jej súhlasu je oprávnený vykonať prenajímateľ, ktorý je zamestnávateľom fyzickej osoby, výlučne len v súvislosti so zavedením predzmluvných a zmluvných vzťahov súvisiacich s prenájom vozidla a to len v rozsahu: titul, meno, priezvisko, pracovné zaradenie, služobné zaradenie, funkčné zaradenie, osobné číslo zamestnanca alebo zamestnancké číslo zamestnanca, odborný útvar, miesto výkonu práce, telefónne číslo, faxové číslo, adresa elektronickej pošty na pracovisko a identifikačné údaje zamestnávateľa, ak je to potrebné v súvislosti s plnením pracovných povinností, služobných povinností alebo funkčných povinností dotknutej osoby. Poskytovanie osobných údajov nesmie narušiť vážnosť, dôstojnosť a bezpečnosť dotknutej osoby.
- poskytovať osobné údaje prevádzkovateľovi o inej fyzickej osobe aj bez jej súhlasu, je oprávnená vykonať fyzická osoba, ktorá je prenajímateľom len v súlade s platnými právnymi predpismi a zmluvnými podmienkami len vtedy, ak si tým chráni svoje právom chránené záujmy napr. v prípade riešenia poistných udalostí.
- V ostatných prípadoch je dotknutá osoba povinná poskytnúť prevádzkovateľovi osobné údaje inej fyzickej osoby len s jej súhlasom, ktorý je povinná predložiť prevádzkovateľovi. Dotknutá osoba poskytnutím údajov o inej fyzickej osobe výslovne vyhlasuje, že disponuje adekvátnym oprávnením, na základe ktorého je oprávnená osobné údaje tejto osoby prevádzkovateľovi poskytnúť.

### Poskytovanie osobných údajov iným príjemcom:

- Kontrolným orgánom v rámci výkonu ich činnosti v zmysle osobitného právneho predpisu (napr. Slovenská obchodná inšpekcia),
- Súdom a orgánom činným v trestnom konaní na základe ich vyžiadania, alebo v rámci oprávnených záujmov prevádzkovateľa,
- poisťovním, s ktorými má prevádzkovateľ uzatvorenú poistnú zmluvu súvisiacu s prenájaným vozidlom,
- zmluvne povereného sprostredkovateľa: United Automotive Group, s. r. o. IČO: 50202511; United Finance Group, s. r. o. IČO: 44560486, zmluvných sprostredkovateľov v rámci pobočková sieť AVIS Slovensko. Informácie o aktuálnych sprostredkovateľoch je možné získať prostredníctvom infolinky +421 2 2030 2100, prípadne elektronicou formou (e-mailom) na základe požiadavky zaslanej na emailovú adresu customerservice@avis.sk. a ďalším príjemcom, ktorým je prevádzkovateľ povinný osobné údaje poskytnúť v zmysle osobitného zákona alebo oprávneného záujmu.

### Lehoty uchovávaní osobných údajov:

- Osobné údaje získané z monitorovania vozidiel sú uchovávané v lehote 2 rokov po riadnom skončení zmluvného vzťahu.
- Fotokópie úradných dokladov sú uchovávané po dobu platnosti zmluvného vzťahu a najneskôr do 3 rokov sú zlikvidované, ak ich prevádzkovateľ nevyužíva na základe oprávnených záujmov (napr. v rámci riešenia škôd, poistných udalostí a krádeží).
- Osobné údaje spracúvané v rámci ostatných účelov sú uchovávané v lehote nevyhnutnej na dosiahnutie účelov ich spracúvania, ktoré určujú osobitné právne predpisy alebo v rámci oprávneného záujmu prevádzkovateľa, nie však dlhšie ako 10 rokov a to len v nevyhnutom rozsahu na účely vedenia účtovnej agendy.

### Každá dotknutá fyzická osoba, o ktorej prevádzkovateľ spracúva osobné údaje má právo:

- **na informácie** o spracúvaní jej osobných údajov;
- **získať prístup** k osobným údajom, ktoré sa o nej spracúvajú a uchovávajú;
- **požiadať o opravu** svojich nesprávnych, nepresných alebo neúplných osobných údajov;
- **požiadať o vymazanie** svojich osobných údajov, keď už nie sú potrebné, alebo ak je spracúvanie nezákonné;
- **namietat proti spracovaniu** svojich osobných údajov na marketingové účely alebo na základe, ktorý súvisí s konkrétnou situáciou;
- **požiadať o obmedzenie spracúvania** svojich osobných údajov v osobitných prípadoch;
- **dostať svoje osobné údaje** v strojovo čitateľnom formáte a/alebo požiadať o ich prenos inému prevádzkovateľovi;
- kedykoľvek svoj **súhlas odvolať** bez toho, aby to malo vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním, ak takýto súhlas dotknutá osoba udelila;
- požiadať, aby rozhodnutia založené na automatizovanom spracúvaní, ktoré sa jej týkajú alebo ju výrazne ovplyvňujú, vychádzajúce z jej osobných údajov, vykonávali fyzické osoby a nie automatizované technické prostriedky, ak sú osobné údaje takto prevádzkovateľom spracúvané. Dotknutá osoba má právo vysloviť svoj názor a namietat proti rozhodnutiu prevádzkovateľa;
- podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia a právo na účinný súdny prostriedok nápravy, ak sa domnieva, že je spracúvanie jej osobných údajov v rozpore právnymi predpismi. Dozorným orgánom na území SR je Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12 Bratislava;
- podať žiadosť alebo sťažnosť prevádzkovateľovi v súvislosti s ochranou a spracúvaním jej osobných údajov. Každá dotknutá osoba, ktorá chce podať žiadosť alebo sťažnosť a uplatniť svoje si práva, môže tak vykonať:

písomne na adrese: United Rental Group, s.r.o., Iľvánska cesta 4358/43, Bratislava 821 04.  
elektronicou na adrese: customerservice@avis.sk,  
telefonicky na infolinke: +421 2 2030 2100

**Oboznamovaná osoba podpisom tohto dokumentu potvrdzuje, že jej boli poskytnuté relevantné informácie v rozsahu čl. 13 Všeobecného nariadenia o ochrane údajov, porozumela im a je si vedomá podmienok, rozsahu a spôsobu spracúvania osobných údajov.**

Dátum:

Podpis nájomcu: