

Porsche Assistance

Usluga mobilnosti za vozila prodana u Andori, Belgiji, Bosni i Hercegovini, Bugarskoj, Hrvatskoj, Cipru, Češkoj, Danskoj, Estoniji, Finskoj, Francuskoj, Grčkoj, Mađarskoj, Islandu, Irskoj, Italiji, Latviji, Litvi, Luksemburgu, Sjevernoj Makedoniji, Malti, Moldaviji, Monaku, Crnoj Gori, Nizozemskoj, Norveškoj, Poljskoj, Portugalu, Rumunjskoj, Srbiji, Slovačkoj, Sloveniji, Španjolskoj, Švedskoj, Turskoj, Ukrajini i registrirana u jednoj od zemalja navedenih u Odjeljku 2.4

1. Što učiniti u slučaju izvanredne situacije u prometu

Odmah nazovite Porsche Assistance dežurni telefonski broj, ako Vam je potrebna pomoć i, ako je moguće, imajte pri ruci svoj kontakt broj i sljedeće podatke:

Podaci o vozilu

- Tip, model i identifikacijski broj vozila (VIN) – njega možete pronaći na vozilu ili u dokumentaciji vozila
- Vaš Porsche ID (ako je dostupan)
- Kilometraža vozila i broj registarske pločice
- Naziv Vašeg Porsche Partnera (Porsche Partner koji je isporučio vozilo ili s kojim ste sklopili Porsche Approved jamstvo s uključenim Porsche Assistance jamstvom)
- Datum kad ste preuzeli svoje Porsche vozilo

Detalji o šteti

- Tip štete i opis kako je do nje došlo
 - Trenutna lokacija vozila
 - Telefonski broj na koji Vas je moguće dobiti
- Molim Vas da ne donosite nikakve odluke bez prethodnog savjetovanja s Porsche Assistance, jer se eventualni troškovi nastali na taj način ne mogu priznati.

Pogledajte odjeljak 6. za brojeve za izvanredne situacije u prometu

2. Opći uvjeti

Porsche Assistance vrijedi svaki puta kada vam je potrebna pomoć na cesti s vozilom – bilo kada i gotovo bilo gdje u Europi (za više detalja o područjima pružanja usluge, pogledajte odjeljak 2.4.) Ako Vam je potrebna pomoć, Porsche Assistance brine se o organizaciji i troškovima navedenih usluga, pod uvjetom da su ispunjeni sljedeći uvjeti. Novčana sredstva za neiskorištene usluge ne mogu se isplatiti.

2.1. Materijalni opseg

Porsche Assistance vrijedi za sva serijski proizvedena Porsche vozila koja su:

- registrirana u jednoj od zemalja navedenih u odjeljku 2.4 i
- prodana u jednoj od zemalja u nastavku: Andora, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Hrvatska, Cipar, Češka, Danska, Estonija,

Finska, Francuska, Grčka, Mađarska, Island, Irska, Italija, Latvija, Litva, Luksemburg, Sjeverna Makedonija, Malta, Moldavija, Monako, Crna Gora, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunjska, Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Turska, Ukrajina

2.2. Osobni opseg

Uz vlasnika vozila, Porsche Assistance se odnosi i na sve vozače ovlaštene za upravljanjem vozilom i putnike do maksimalno dopuštenog broja putnika. Autostoperi nisu uključeni.

2.3. Trajanje usluge Porsche Assistance

2.3.1. Nova vozila

Pomoć na cesti za nova vozila pruža se tijekom trajanja jamstva za nedostatke novog Porsche vozila, počevši od datuma početka jamstva. Porsche Assistance je usluga vezana za vozilo. Ako se vozilo proda unutar navedenog roka, Porsche Assistance se prenosi na novog vlasnika vozila.

2.3.2. Vozila s Porsche Approved jamstvom s uključenim Porsche Assistance jamstvom

Porsche Assistance za vozila s Porsche Approved jamstvom s uključenim Porsche Assistance jamstvom vrijedi u razdoblju navedenom u jamstvenom listu. Porsche Assistance je usluga vezana za vozilo. Ako se vozilo proda krajnjem korisniku unutar navedenog roka (pogledajte Uvjete Porsche Approved jamstva), Porsche Assistance se prenosi na novog vlasnika vozila.

2.4. Područje pružanja usluge

Porsche Assistance primjenjuje se u slučaju izvanredne situacije u prometu koja se dogodi u sljedećim zemljama i regijama: Albanija, Andora, Austrija, Balearski otoci, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Kanarski otoci, Hrvatska, Cipar, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska (metropolitanska), Njemačka, Gibraltarska, Grčka, Guernsey, Mađarska, Island, Otok Man, Irska, Italija (uklj. Sardiniju i Siciliju), Jersey, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Sjeverna Makedonija, Madeira, Malta, Moldavija, Monako, Crna Gora, Nizozemska, Sjeverni Cipar, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunjska, San Marino, Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo, Vatikan. U najudaljenijim regijama i prekomorskim zemljama te područjima EU-a i Velike Britanije, kao i na Svalbardu, usluga se ne može pružati osim ako nije drugačije navedeno. Jamstvo ne vrijedi ako bi izložilo Porsche ili

odgovarajuću pruženu uslugu sankcijama, zabranama ili ograničenjima prema rezolucijama Ujedinjenih naroda ili trgovinskim ili ekonomskim sankcijama, zakonima ili propisima Europske unije ili Sjedinjenih Američkih Država. Popis trenutno sankcioniranih zemalja u kojima se usluge ne mogu pružati možete pogledati na sljedećoj poveznici: <https://www.europ-assistance.de/rechtliches/internationale-sanktionen>.

Imajte na umu da se usluge mobilnosti mogu pružiti samo ovisno o lokalnoj dostupnosti i okolnostima.

2.5. Izvanredna situacija u prometu

Porsche Assistance postaje aktivna u slučaju izvanredne situacije u prometu ili krađe vozila, pri čemu se izvanrednom situacijom u prometu imaju smatrati sljedeće situacije, pod uvjetom da uslijed događanja istih vozilo više nije u voznom stanju: kvar na vozilu, prometna nesreća, puknuće ili oštećenje gume i vandalizam. Dodatno uz to, kod električnih vozila, u slučaju ispražnjene visokonaponske baterije postupaju se kao što je opisano u odjeljku 3.2.

Ako ste, nakon nezgode koja se dogodila na manje od 50 km cestovne udaljenosti od prebivališta korisnika usluge, u mogućnosti sami dovesti vozilo do svog Porsche partnera ili drugog Porsche (bez korištenja usluge Porsche Assistance) ili ako se vozilo već nalazi u vašim prostorijama ili prostorijama drugog Porsche partnera, Porsche Assistance će vam pomoći organizirati daljnje usluge bez naknade, no cijena pružanja samih usluga nije pokrivena Porsche Assistance jamstvom.

Ako se nezgoda dogodila na više od 50 km cestovne udaljenosti cestom udaljenom mjestu od mjesta prebivališta korisnika usluge, a sami dovezete vozilo do Porsche partnera koji nije Vaš Porsche partner, a uz uvjet da nije moguće nastaviti putovanje, Porsche Assistance će organizirati dodatne usluge (stranica 10, „Sekundarne usluge“) i snositi njihove troškove.

Porsche Assistance ne vrijedi u slučaju:

- kvarova na prikolici
- općeg opoziva proizvoda
- redovitog servisa ili ostalih radova održavanja
- inspekcijskog pregleda
- ugradnje dodatne opreme
- požara (koji nije uzrokovan komponentama vozila)
- nedostataka koji su nastali zbog prekomjerne ili neprimjerene upotrebe vozila

Porsche Assistance također ne vrijedi u sljedećim slučajevima:

- događaji uzrokovani višom silom, ratom, štrajkovima, oduzimanjem imovine, zabranama ili ograničenjima od strane državnih tijela, eksplozijama objekata i nuklearnim ili radioaktivnim utjecajima
- šteta nastala sudjelovanjem u motosportskim događajima koji uključuju postizanje maksimalne brzine. To se odnosi i na probne vožnje uz pratnju. Iznimke su događanja koja organizira Porsche
- šteta zbog prikolice ili korisnog tereta
- šteta nastala jer vozilom upravljala osoba koja nije ovlaštena za upravljanje vozilom
- šteta nastala zbog zamjenskog dijela ili dodatne opreme koja je ugrađena u vozilo, a koja nije odobrena od strane proizvođača Porsche

- incidenti prouzročeni propuštanjem provođenja propisanih radova održavanja

3. Opseg pružanja usluge

Primarne usluge

3.1. Pomoć u slučaju kvara i prometne nezgode

Ako zbog izvanredne situacije u prometu (vidi 2.5 „Izvanredna situacija u prometu“) niste u mogućnosti krenuti ili nastaviti putovanje vozilom unutar područja pružanja usluge, Porsche Assistance će angažirati serviseru da na licu mjesta vrati vozilo u vožno stanje i snositi će troškove, uključujući i za sve potrebne manje rezervne dijelove.

Također ćemo vam rado pomoći ako je problem uzrokovan vašom krivnjom, kao primjerice, zaključavanje ključa unutar vozila. Ova usluga će se pružiti kad god je popravak moguć i ne utječe na jamstvo (npr. pokretanje pomoću kablova).

Pomoć na cesti pružat će se samo na javnim cestama ili na kućnoj adresi korisnika. Po potrebi, usluge se mogu pružati i izvan ceste, pod uvjetom da je pristup moguć i zakonski dopušten.

3.2. Troškovi premještanja i vuče

Ako zbog izvanredne situacije u prometu (vidi 2.5 „Izvanredna situacija u prometu“) niste u mogućnosti krenuti ili nastaviti putovanje i ako se vozilo ne može osposobiti za vožnju na licu mjesta, Porsche Assistance će se pobrinuti za vuču vozila do najbližeg Porsche centra ili alternativno do Porsche centra koji ste odredili i snositi će nastale troškove.

Ako je potrebno vozilo premjestiti prije vuče, Porsche Assistance će to organizirati, uključujući prikolicu i prtljagu (s izuzetkom komercijalno prevožene robe) te će snositi nastale troškove.

Za Porsche električna vozila vrijedi i sljedeće: Ako se visokonaponska baterija isprazni, odvući ćemo vozilo do najbliže prikladne stanice za punjenje i pokriti nastale troškove vuče. Ako je hardver za punjenje neispravan i visokonaponska baterija je prazna, uz vuču vozila do odgovarajuće funkcionalne stanice za punjenje, Porsche Assistance će pokriti troškove taksija ili javnog prijevoza do vašeg odredišta, do maksimalno 300 € s PDV-om po slučaju.

Sekundarne usluge

3.3. Zamjensko vozilo

Ako vozilo više nije u voznom stanju nakon nastupa izvanredne situacije u prometu (vidi 2.5 „Izvanredna situacija u prometu“) i ne može se vratiti u vožno stanje na mjestu nezgode ili u Porsche centru, Porsche Assistance će organizirati zamjensko vozilo, za koje će snositi troškove za vrijeme trajanja potrebnog popravka do maksimalno pet radnih dana. Gorivo i sve ostale troškove morate platiti sami (iznimka za električna Porsche vozila:

u slučaju da je osigurano zamjensko vozilo s motorom s unutarnjim izgaranjem, Porsche Assistance će preuzeti nastale dodatne troškove i troškove goriva do maksimalno 200 € s PDV-om. Troškovi će biti nadoknađeni samo uz predočenje originalnih računa). Imajte na umu da je dostupnost zamjenskih vozila ovisna o lokalnim uvjetima dostupnosti. Primjenjuju se uvjeti najma tvrtke koja pruža uslugu najma vozila. Također imajte na umu da je za najam zamjenskog vozila obično potrebno predočiti kreditnu karticu. Po potrebi, troškovi taksija za preuzimanje i vraćanje zamjenskog vozila ili troškovi dostave i preuzimanja zamjenskog vozila bit će preuzeti do ukupno 300 € s PDV-om po slučaju. Ako je potreban smještaj za dodatnu noć, Porsche Assistance će također pokriti troškove smještaja za sve pokrivenne osobe za jednu noć u hotelu kategorije 4 ili 5 zvjezdica (uključujući doručak).

Ako se prilikom putovanja u inozemstvo nije moguće vratiti u mjesto prebivališta korisnika s osiguranim zamjenskim vozilom, Porsche Assistance će organizirati povratak svih putnika do mjesta prebivališta vlakom (1. razred) ili zrakoplovom (ako je vrijeme putovanja >6 sati) te će snositi nastale troškove.

Sekundarne usluge (alternativno)

3.4. Nastavak putovanja ili povratak kući

Ako se vozilo ne može osposobiti za vožnju istog ili sljedećeg dana nakon što se dogodila izvanredna situacija u prometu (vidi 2.5 „Izvanredna situacija u prometu“) na više od 50 km cestovne udaljenosti od mjesta prebivališta korisnika, Porsche Assistance će se pobrinuti za sljedeće troškove:

- nastavak putovanja svih putnika u vozilu od mjesta nezgode do odredišta ili mjesta prebivališta korisnika
- putovanje svih putnika s odredišta natrag do mjesta nezgode kako bi preuzeli popravljeno vozilo
- povratno putovanje za sve putnike od odredišta do mjesta prebivališta osiguranika u slučajevima kada je vozilo još uvijek na popravku

Troškovi nastavka putovanja ili povratka kući nadoknađuju se:

- za iznos cijene karata za vlak prve klase
- za iznos cijene leta u ekonomskoj klasi, ako vrijeme putovanja vlakom prelazi šest sati

Troškovi se mogu nadoknaditi samo uz predočenje originalnih računa. Osim toga, Porsche Assistance će platiti troškove taksija do najbliže željezničke stanice/zračne luke do maksimalno 300 € s PDV-om po slučaju.

3.5. Trošak noćenja

Ako se vozilo ne može osposobiti za vožnju istog dana nakon što se dogodila izvanredna situacija u prometu (vidi 2.5 „Izvanredna situacija u prometu“) na više od 50 km cestovne udaljenosti od mjesta prebivališta korisnika, Porsche Assistance će snositi troškove noćenja u trajanju do najviše tri noći u hotelu kategorije 4 ili 5 zvjezdica za vrijeme trajanja popravka. Nadalje, Porsche Assistance će pokriti troškove taksija ili drugog javnog prijevoza do hotela do maksimalno 300 € s PDV-om po slučaju.

Dodatne usluge

3.6. Preuzimanje / vraćanje popravljenog vozila u domovinu

Ako se vozilo nije moglo osposobiti za vožnju istog dana nakon što se dogodila izvanredna situacija u prometu (vidi 2.5 „Izvanredna situacija u prometu“) i ako ste već napustili mjesto nezgode prije završetka popravka, Porsche Assistance će se pobrinuti za troškove:

- dostave popravljenog vozila na odredište ili u mjesto prebivališta, ili
- povratno putovanje za jednu osobu do mjesta nezgode kako bi preuzela popravljeno vozilo.

Povratno putovanje za preuzimanje popravljenog vozila odvija se taksijem ili, u slučaju duljeg putovanja, troškovi se nadoknađuju:

- do iznosa cijene karte za vlak prve klase
- do iznosa cijene leta u ekonomskoj klasi, ako vrijeme putovanja vlakom prelazi šest sati

Troškovi se mogu nadoknaditi samo uz predočenje originalnih računa.

3.7. Vraćanje nepopravljenog vozila u domovinu

Ako se vozilo ne može osposobiti za vožnju na mjestu događaja ili u okolnom području u roku od tri radna dana nakon što se dogodila izvanredna situacija u prometu (vidi 2.5 „Izvanredna situacija u prometu“) na više od 50 km cestovne udaljenosti od mjesta prebivališta korisnika, Porsche Assistance će pokriti troškove:

- transporta vozila u Porsche centar u blizini vašeg mjesta prebivališta ili
- transporta vozila do odredišta koje korisnik odabere (ako su popravci tamo mogući i ako trošak neće premašiti trošak prijevoza vozila do mjesta prebivališta korisnika).

3.8. Slanje rezervnih dijelova u inozemstvo

Ako se rezervni dijelovi potrebni za osposobljavanje vozila za vožnju ne mogu kupiti na mjestu nezgode u inozemstvu nakon što se dogodila izvanredna situacija u prometu (vidi 2.5 „Izvanredna situacija u prometu“), Porsche Assistance će što prije moguće organizirati dostavu i carinske formalnosti te će snositi i troškove dostave. Neće snositi troškove carine i stvarni trošak samih rezervnih dijelova.

3.9. Usluga zamjenskog ključa vozila

Ako se putovanje ne može započeti ili nastaviti zbog gubitka ključeva vozila, Porsche Assistance će organizirati zamjenske ključeve na lokaciji.

Ova usluga pokriva troškove slanja ključeva, ali ne pokriva troškove samih zamjenskih ključeva.

4. Pravila o zaštiti podataka

Porsche Assistance

Dr. Ing. h.c.F. Porsche AG (u daljnjem tekstu „mi” ili „Porsche AG”), cijeni Vaš interes za naše proizvode i usluge. Zaštitu Vaših osobnih podataka shvaćamo vrlo ozbiljno. Vaši osobni podaci obrađuju se isključivo u okviru zakonskih odredbi zakona o zaštiti podataka, posebno Opće uredbe o zaštiti podataka (u daljnjem tekstu „GDPR”). Ovim pravilima o zaštiti podataka obavještavamo Vas o obradi Vaših osobnih podataka i o Vašim pravima kao ispitanika u okviru predugovornog, ugovornog i postugovornog poslovnog odnosa, posebno ugovora o kupnji vozila i radnog naloga za servisnu radionu/ popravak. Za informacije o obradi osobnih podataka u drugim područjima, molimo pogledajte odgovarajuća posebna pravila o zaštiti podataka.

4.1. Voditelj obrade i službenik za zaštitu podataka

Odgovorna osoba za obradu podataka u smislu propisa o zaštiti podataka je:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435
Stuttgart,
Njemačka
Telefon: +49 (0) 711
911-0 E-mail:
info@porsche.de

Ako imate bilo kakvih pitanja ili prijedloga u vezi sa zaštitom podataka, slobodno nam se obratite. Našeg službenika za zaštitu podataka možete kontaktirati na sljedeći način:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Data Protection Officer
Porscheplatz 1
70435
Stuttgart,
Njemačka

Kontakt: <https://forms.porsche.com/en/privacy-contact/>

Što se tiče obrade podataka u okviru interne administracije Porsche koncerna i zajedničkih postupaka putem centraliziranih sustava, mi i određene tvrtke iz koncerna Porsche AG zajednički smo odgovorni kao zajednički voditelji obrade. Zajednički procesi se posebno odnose na rad i korištenje zajednički korištenih baza podataka, platformi i IT sustava. Što se tiče zajedničkih procesa, mi i odgovarajuća društva koncerna zajednički određujemo svrhe i načine obrade. U ugovoru o zajedničkom upravljanju u skladu s člankom 26. GDPR-a, mi i odgovarajuća društva koncerna utvrdili smo kako su strukturirani odgovarajući zadaci i odgovornosti u obradi osobnih podataka i tko ispunjava koje obveze zaštite podataka. Posebno je utvrđeno kako se može osigurati odgovarajuća razina sigurnosti i Vaša prava kao ispitanika, kako se obveze

- ime i adresa podnositelja zahtjeva
- lokacija nezgode
- razlog podnošenja zahtjeva (uključujući uzrok

informiranja prema zakonu o zaštiti podataka mogu zajednički ispuniti i kako se mogu nadzirati potencijalni incidenti u vezi sa zaštitom podataka.

To također uključuje osiguravanje ispunjavanja obveza izvješćivanja i obavješćivanja. Porsche AG stoji vam na raspolaganju kao vaša središnja kontaktna točka. Također možete ostvariti svoja prava u vezi s obradom osobnih podataka u zajedničkom nadzoru prema bilo kojem zajednički odgovornom društvu koncerna. U slučaju da nas kontaktirate, mi i nadležna društva koncerna koordinirat ćemo se u skladu s prethodno spomenutim sporazumom iz članka 26. GDPR-a kako bismo odgovorili na Vaš upit i jamčili Vaša prava kao ispitanika.

4.2. Predmet zaštite podataka

Predmet zaštite podataka je zaštita osobnih podataka. To su sve informacije koje se odnose na identificiranu ili prepoznatljivu fizičku osobu (tzv. ispitanika). To uključuje podatke kao što su ime, poštanska adresa, e-mail adresa ili telefonski broj, ali i druge podatke o Vama koji nastanu tijekom Vašeg korištenja jamstva mobilnosti Porsche Assistance, kao što su podaci o početku, završetku i opsegu Vašeg korištenja.

4.3. Svrha i pravne osnove obrade podataka

U nastavku ćete pronaći pregled svrha i pravne osnove obrade podataka.

Osobne podatke obrađujemo u svakom slučaju u skladu sa zakonskim zahtjevima, čak i ako bi u pojedinačnim slučajevima trebala biti relevantna drugačija pravna osnova od one navedene u nastavku. Pružanje Vaših osobnih podataka može biti zakonski ili ugovorno obvezno ili može biti potrebno za sklapanje ugovora. Posebno ćemo vas obavijestiti ako ste obvezni dati osobne podatke i koje bi bile moguće posljedice ako to ne učinite (npr. gubitak potraživanja ili naš savjet da ne pružite traženu uslugu bez davanja određenih informacija).

4.3.1. Ispunjenje ugovornih i predugovornih obveza

Vaše osobne podatke obrađujemo ako je to potrebno za izvršenje ugovora u kojem ste stranka ili za izvršenje predugovornih mjera koje se poduzimaju na Vaš zahtjev. Obrada podataka temelji se na članku 6. stavku 1. (b) GDPR-a. Kako bismo vam pružili naše usluge mobilnosti, obrađujemo sljedeće podatke o vozilu i Vašem ugovoru o jamstvu mobilnosti:

- podatke o vozilu, kao što su identifikacijski broj vozila, tip vozila, zemlja isporuke i prodavač koji je isporučio vozilo,
- podatke o Vašem ugovoru, njegovom opsegu, razdoblju i trajanju.

Kada prijavite zahtjev za Porsche Assistance, obrađujemo gore navedene podatke u svrhu obrade zahtjeva i pružanja naše usluge mobilnosti.

U tu svrhu, Porsche Assistance će također zatražiti, obraditi i pohraniti sljedeće podatke o Vama u vezi s Vašom prijavom:

- kvara, stanje vozila)
- kilometražu vozila
- broj putnika

- Porsche centar nadležan za Vas
- Ako se vozilo mora odvući, ali se ne smije usmjeriti na Porsche centar koji je nadležan za vas: ciljni Porsche centar

Ako želite primati dodatne usluge, poput zamjenskog vozila, zatražit ćemo od Vas potrebne podatke i obraditi ih na isti način. Ovisno o traženoj usluzi, to može uključivati, na primjer, Vaše odredište, postojanje određenih dokumenata potrebnih za najam zamjenskog vozila, zahtjeve za zamjensko vozilo (npr. automatski mjenjač, navigacijski sustav, kuka za vuču, veličina vozila itd.) ili, ako je potrebno, dodatne informacije o vašem željenom daljnjem itineraru putovanja, u mjeri u kojoj je to potrebno za obradu slučaja. Pritom morate dati one osobne podatke koji su potrebni za pripremu i provedbu jamstva mobilnosti Porsche Assistance. Bez ovih podataka nećemo moći obraditi Vaš zahtjev ni ispuniti ugovor. Daljnje pojedinosti o svrhama obrade podataka mogu se pronaći u odgovarajućim ugovornim dokumentima za jamstvo mobilnosti Porsche Assistance.

4.3.2. Ispunjenje zakonskih obveza

Vaše osobne podatke obrađujemo kako bismo ispunili zakonske obveze kojima podliježemo. Obrada podataka temelji se na članku 6. stavku 1. (c) GDPR-a. Obveze mogu proizaći, na primjer, iz trgovačkog, poreznog, prava o pranju novca, financijskog ili kaznenog prava. Svrhe obrade proizlaze iz odgovarajuće zakonske obveze; obrada obično služi svrsi ispunjavanja obveza državne kontrole i informiranja.

4.3.3. Zaštita legitimnog interesa

Vaše osobne podatke također obrađujemo kako bismo zaštitili legitimne interese nas ili trećih strana, osim ako Vaši interesi koji zahtijevaju zaštitu Vaših osobnih podataka nadjačavaju te interese. Obrada podataka temelji se na članku 6. stavku 1. (f) GDPR-a. Obrada radi zaštite legitimnih interesa provodi se u sljedeće svrhe ili radi zaštite sljedećih interesa.

- daljnji razvoj proizvoda, usluga i ponude podrške, kao i druge mjere za kontrolu poslovnih transakcija i procesa,
- poboljšanje kvalitete proizvoda, uklanjanje nedostataka i kvarova analizom,
- zaštita legitimnih interesa, podataka o vozilu i povratnih informacija kupaca, između ostalog,
- obrada podataka u centralnoj platformi za potencijalne korisnike i korisničku podršku, kao i u uzlaznim i silaznim sustavima za potrebe lojalnosti kupaca i prodaje,
- analiza potreba i segmentacija kupaca, npr. izračun i procjena afiniteta, preferencija kao i potencijala kupaca,
- rješavanje jamstvenih i kulantnih slučajeva, obrada neugovornih upita i reklamacija,
- upravljanje rizicima i koordinacija servisnih mjera opoziva,
- pomoć u korištenju usluga podrške i usluga Porsche Digital Service Infrastrukture
- procjena kreditne sposobnosti putem razmjene podataka s kreditnim agencijama (npr. HROK),
- osiguravanje postupanja u skladu sa zakonom, sprječavanje i zaštita od kršenja zakona (posebno kaznenih djela), pokretanje i obrana od pravnih zahtjeva, mjere interne i eksterne usklađenosti,
- zaštita internih prava, npr. putem video nadzora i drugih mjera za sigurnost zgrada i objekata unutar zakonski dopuštenih okvira,

- osiguravanje dostupnosti, rada i sigurnosti tehničkih sustava, kao i upravljanje tehničkim podacima,
- odgovaranje i procjena zahtjeva za kontakt i povratnih informacija

4.3.4. Privola

Vaše osobne podatke obrađujemo na temelju odgovarajuće privole. Obrada podataka temelji se na članku 6. stavku 1. (a) GDPR-a. Ako dajete svoju privolu, ona je uvijek u određenu svrhu, a svrhe obrade određene su sadržajem vaše izjave o privoli. Svoju privolu možete opozvati u bilo kojem trenutku bez utjecaja na zakonitost obrade provedene na temelju privole do opoziva.

4.3.5. Promjena svrhe

U slučajevima kada obrađujemo Vaše osobne podatke u svrhu koja nije ona za koju su prikupljeni, izvan odgovarajuće privole ili uvjerljive pravne osnove, uzet ćemo u obzir, u skladu s člankom 6. stavkom 4. GDPR-a, kompatibilnost izvorne svrhe i svrhe koja se sada slijedi, prirodu osobnih podataka, moguće posljedice daljnje obrade za Vas i zaštitne mjere za zaštitu osobnih podataka.

4.3.6. Profiliranje

Ne provodimo automatizirano donošenje odluka niti profiliranje u skladu s člankom 22. GDPR-a. Profiliranje se provodi samo radi zaštite naših legitimnih interesa kako je gore opisano ili na temelju Vaše izričite privole ili druge pravne osnove.

4.4. Izvori i kategorije podataka za prikupljanje trećih strana

Također obrađujemo osobne podatke koje primamo od trećih strana ili iz javno dostupnih izvora. U nastavku ćete pronaći pregled relevantnih izvora i kategorija podataka dobivenih iz tih izvora.

- društva koncerna, Porsche prodajna društva, trgovci i servisna društva (pos. Porsche centri, Porsche servisni centri i Porsche Sales & Marketplace GmbH centri, Porsche servisni centri i Porsche Sales & Marketplace GmbH)
- Partneri i pružatelji usluga: u slučaju transakcija kupnje, popravka i financiranja, podatke o kreditnoj sposobnosti (ocjenu) primamo od kreditnih agencija; podaci se zatim prikupljaju na temelju članka 6. stavka 1.(f) Zakona o zaštiti podataka (GDPR) radi zaštite naših legitimnih interesa (pogledajte i 3.3), a podatke partnera koristimo po potrebi kako bismo kontinuirano poboljšavali kvalitetu naših podataka, na primjer provjerom adresa i dostave e-mailova.

4.5. Primatelji osobnih podataka

Unutar našeg društva, Vašim osobnim podacima pristup imaju samo one osobe kojima su ti podaci potrebni za svrhe navedene u svakom pojedinom slučaju. Vaši osobni podaci bit će proslijeđeni vanjskim primateljima samo ako je to dopušteno zakonom ili ako imamo vašu privolu. U nastavku ćete pronaći pregled relevantnih primatelja:

- Izvršitelji obrade: Društva koncerna ili vanjski pružatelji usluga, na primjer u područjima tehničke infrastrukture i održavanja, koji su pažljivo odabrani i provjereni. Izvršitelji obrade smiju koristiti podatke samo u skladu s našim uputama.

- Javne vlasti: Tijela vlasti i državne institucije, kao što su porezne uprave, odvjetnici ili sudovi, kojima (moramo) prenijeti osobne podatke, npr. radi ispunjavanja zakonskih obveza ili zaštite legitimnih interesa.
- Privatne osobe: Društva koncerna, Porsche prodajne tvrtke, trgovci i servisne operacije, suradnici, pružatelji usluga (koji nisu obvezani uputama) ili ovlaštene osobe kao što su Porsche centri i Porsche servisni centri, banke za financiranje, kreditne agencije ili pružatelji transportnih usluga.

4.6. Skrb o kupcima i potencijalni kupcima

U nastavku bismo Vam željeli pružiti dodatne informacije o zaštiti podataka u vezi s provedbom skrbi o kupcima i potencijalnim kupcima društva Porsche. Mjere služe za osiguranje podrške usmjerene na kupce i zainteresirane strane.

4.6.1. Zajednička skrb o kupcima i potencijalnim kupcima društva Porsche

Mjere navedene pod točkom 3 u kontekstu podrške kupcima i potencijalnim kupcima (posebno usluge i podrška, provedba zakonskih zahtjeva, analize potreba, individualna podrška putem željenih komunikacijskih kanala) općenito ne provodi sam voditelj obrade. U skrb o kupcima i potencijalnim kupcima uključeni su, uz odgovorni Porsche centar, kao dio međunarodne podrške, i lokalni uvoznici, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG kao proizvođač i povezana društva u područjima financijskih i mobilnih usluga, digitalnih usluga i proizvoda za stil života.

Korištenjem centralne platforme izbjegavamo situacije u kojima informacije o vašim proizvodima, podaci za kontakt i interesi ne bi bili dostupni Vašem odgovarajućem kontaktu u društvu Porsche te biste stoga morali biti upućeni na drugo društvo.

To se također odnosi i u slučaju promjene poslovnog subjekta Vašeg Porsche centra. Razmjenom i provjerom podataka osiguravamo Vam najbolju moguću uslugu i savjet. Ne treba ni spominjati da samo tvrtke koje su uključene i kojima je pristup Vašim podacima zapravo potreban u operativne svrhe imaju takav pristup.

Zajednička skrb o kupcima i potencijalnim kupcima može u određenim slučajevima dovesti do zajedničke kontrole. Iz tog razloga, uključena društva su u sporazumima u skladu s člankom 26. GDPR-a utvrdile kako su strukturirani odgovarajući zadaci i odgovornosti za obradu osobnih podataka i tko ispunjava koje obveze zaštite podataka. Posebno je utvrđeno kako se može postići odgovarajuća razina sigurnosti te kako se mogu jamčiti prava ispitanika i obveze zaštite podataka. Vaš lokalni uvoznik Vam je na raspolaganju kao središnja osoba za kontakt, uz ostala uključena društva.

4.6.2. Pojedinačna skrb o kupcima i potencijalnim kupcima

Ako ste dali dobrovoljnu privolu za individualnu skrb o kupcima i potencijalnim kupcima, društva uključena u zajedničku skrb o kupcima i potencijalnim kupcima koristit će podatke za kontakt, podatke o podršci i ugovore (npr. o kupnji, leasingu ili financiranju), servisne informacije kao i podatke o interesima, vozilima i korištenim uslugama ili proizvodima kako bi Vam putem

željenih komunikacijskih kanala slale osobno prilagođene informacije i ponude o Porsche vozilima, uslugama i drugim proizvodima, pozivnice na događaje i ankete o zadovoljstvu i očekivanjima.

Za individualni dizajn korisničke i potencijalne korisničke podrške, izradit ćemo vaš korisnički profil.

Specifični podaci koji se koriste u tu svrhu ovise o informacijama prikupljenim na temelju narudžbi i konzultacija ili onima koje ste Vi pružili (npr. tijekom konzultacija u Porsche centru ili kao dio vaših aktivnosti pod vašim Porsche ID-om na Moj Porsche). Podaci mogu potjecati i iz narudžbi ili kupnji koje se obrađuju u suradnji s partnerima (npr. osiguravajućim društvima) i od kojih zatim primamo informacije, ako je to primjenjivo. Ako su dane odgovarajuće privole, mogu se uključiti i drugi izvori podataka. To mogu biti podaci o ponašanju pri korištenju ili stanju vozila u odnosu na podatke o vozilu koji su vam dodijeljeni (npr. o vašem ponašanju pri vožnji, identifikaciji, osnovnim podacima o korištenju, analizi, podacima o okolišu i prometu, kao i podacima o lokaciji i kretanju) ili o korištenju digitalnih medija (npr. korištenje web stranice). Više informacija o spajanju podataka dobit ćete uz odgovarajuću privolu.

Kako bi se ponudilo inspirativno iskustvo robne marke i korisničke podrške Porschea te kako bi komunikacija i interakcija bili što osobniji i relevantniji, prethodno navedeni podaci koriste se za analizu potreba i segmentaciju kupaca. Na temelju toga, na primjer, uključena društva mogu odrediti afinitete, preferencije i potencijale kao dio individualne skrbi o kupcima i potencijalnim kupcima. Primjeri takvih mjera za individualizaciju su klasifikacijski brojevi na temelju Vaših vjerojatnih interesa za proizvod i Vašeg zadovoljstva. Odgovarajuće informacije i rezultati analize pohranjeni su u Vašem profilu kupca i zatim su dostupni za individualnu konfiguraciju skrbi o kupcima i potencijalnim kupcima. Osobna analiza i individualna alokacija u profilu kupca provest će se samo ako to služi vašoj individualnoj skrbi o kupcima i potencijalnim kupcima. Individualna skrb o kupcima i potencijalnim kupcima bez ovih mjera za optimizaciju i personalizaciju nije ponuđena.

Osim pojedinačnih mjera koje se odnose na izravnu komunikaciju s Vama, gore navedene podatke koristit ćemo samo u okviru općih mjera skrbi o kupcima i potencijalnim kupcima kako bismo proveli opće procjene na temelju agregiranih podataka kupaca i potencijalnih kupaca s ciljem optimizacije naših ponuda i sustava te njihovog usklađivanja s glavnim interesima. Imajte na umu da se podaci o ponašanju pri korištenju ili stanju vozila u vezi s vozilima koja su vam dodijeljena ili o korištenju digitalnih medija također mogu koristiti u tu svrhu ako ste dali odgovarajuću privolu. Također imajte na umu da se Vaši podaci mogu procijeniti i izvan okvira korisničke podrške, a to će se tada činiti na temelju Vaše izričite privole ili druge pravne osnove.

Kada šaljemo e-mail poruke za individualnu skrb o kupcima i potencijalnim kupcima, možemo koristiti standardne tržišne tehnologije kao što su pikseli za praćenje ili poveznice za praćenje klikova. To nam omogućuje analizu koje ili koliko e-mail poruka je isporučeno, odbijeno i/ili otvoreno. Potonje se posebno postiže pomoću piksela za praćenje. Mjerenje stope otvaranja naših e-mail poruka pomoću piksela za praćenje nije u potpunosti moguće ako ste deaktivirali prikaz slika u svom programu za e-mail. U tom slučaju, e-mail Vam se neće prikazati u cijelosti. Međutim, i dalje je moguće pratiti je li e-mail otvoren ako kliknete na tekstualne ili grafičke poveznice u e-mailu. Korištenjem poveznica za praćenje klikova možemo analizirati na

koje se poveznice u našim e-mailovima klika i zaključiti koliki je interes za određene teme. Klikom na odgovarajuću poveznicu, bit ćete vođeni kroz naš zasebni analitički poslužitelj prije pozivanja ciljne stranice. Na temelju rezultata analize, možemo učiniti e-mail poruke relevantnijima u kontekstu individualne skrbi o kupcima i potencijalnim kupcima, slati ih na ciljani način ili spriječiti njihovo slanje. Slanje e-mailova i evaluacija njihove upotrebe odvijat će se samo ako ste dali dobrovoljnu privolu za individualnu skrb o kupcima i potencijalnim kupcima. Individualna skrb o kupcima i potencijalnim kupcima bez opisane evaluacije za optimizaciju nije u ponudi.

4.7. Obrada podataka u trećim zemljama

Ako se podaci prenose tijelima čije se registrirano sjedište ili mjesto obrade podataka ne nalazi u državi članici Europske unije, drugoj državi stranki Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru ili državi za koju je odlukom Europske komisije utvrđena odgovarajuća razina zaštite podataka, prije prijenosa ćemo osigurati da je prijenos podataka pokriven zakonskim ovlaštenjem, da postoje jamstva za odgovarajuću razinu zaštite podataka u vezi s prijenosom podataka (npr. sporazumom o ugovornim jamstvima ili službeno priznatim propisima ili obvezujućim internim propisima o zaštiti podataka kod primatelja) ili da ste dali svoju privolu za prijenos podataka.

Ako se prijenos podataka temelji na članku 46., 47. ili 49. stavku 1. drugom podstavku GDPR-a, od nas možete dobiti kopiju zaštitnih mjera za postojanje odgovarajuće razine zaštite podataka u vezi s prijenosom podataka ili naznaku dostupnosti kopije zaštitnih mjera. U tu svrhu koristite informacije iz točke 1.

4.8. Razdoblje čuvanja, brisanje

Vaše osobne podatke pohranjujemo, ako za to postoji zakonska dozvola, samo onoliko dugo koliko je potrebno za postizanje željenih ciljeva ili dok ne opozovete svoju privolu. U slučaju prigovora na obradu, izbrisati ćemo Vaše osobne podatke, osim ako daljnja obrada nije dopuštena prema zakonskim odredbama. Također ćemo izbrisati Vaše osobne podatke ako smo to obvezni učiniti iz drugih zakonskih razloga. Primjenjujući ova opća načela, obično odmah brišemo Vaše osobne podatke

- Nakon što prestane vrijediti pravna osnova i pod uvjetom da se ne primjenjuje nikakva druga pravna osnova (npr. razdoblja čuvanja prema trgovačkom i poreznom pravu). U potonjem slučaju, podatke brišemo nakon što prestane vrijediti druga pravna osnova,
- ako Vaši osobni podaci više nisu potrebni za svrhe koje provodimo i ne primjenjuje se nikakva druga pravna osnova (npr. razdoblja čuvanja prema trgovačkom i poreznom pravu). U potonjem slučaju, podatke brišemo nakon što prestane vrijediti druga pravna osnova,
- ako to više nije potrebno radi sprječavanja neovlaštene preprodaje, učinkovite zaštite sustava selektivne distribucije i izbjegavanja kršenja. To se obično događa nakon provjere aktivnosti preprodavača.

4.9. Prava ispitanika

Pravo na pristup: Imate pravo primiti informacije o vašim osobnim podacima koje pohranjujemo.

Pravo na ispravak i brisanje: Možete zahtijevati da ispravimo netočne podatke i, ako su ispunjeni zakonski uvjeti, da ih izbrisemo.

Ograničenje obrade: Možete zahtijevati da ograničimo obradu vaših podataka, pod uvjetom da su ispunjeni zakonski uvjeti.

Prenosivost podataka: Ako ste nam podatke dostavili na temelju ugovora ili privole, možete, ako su ispunjeni zakonski uvjeti, zahtijevati da Vam se podaci koje ste nam dostavili predaju u strukturiranom, uobičajenom i strojno čitljivom formatu ili da ih prenesemo drugom voditelju obrade.

Prigovor: Imate pravo u bilo kojem trenutku prigovoriti na obradu podataka koju provodimo na temelju zaštite legitimnih interesa iz razloga koji proizlaze iz Vaše posebne situacije. Ako iskoristite svoje pravo na prigovor, prestat ćemo obrađivati podatke osim ako ne dokažemo uvjerljive razloge za daljnju obradu vrijedne zaštite koji nadmašuju Vaša prava i interese. **Prigovor na izravni marketing:** Ako obrađujemo Vaše osobne podatke u svrhu izravnog marketinga, imate pravo u bilo kojem trenutku prigovoriti našoj obradi Vaših podataka u tu svrhu. Ako iskoristite svoje pravo na prigovor, prestat ćemo obrađivati Vaše podatke u tu svrhu.

Opoziv privole: Ako ste nam dali privolu za obradu Vaših osobnih podataka, možete je u bilo kojem trenutku opozvati s učinkom za budućnost. Zakonitost obrade Vaših podataka do opoziva ostaje nepromijenjena.

Pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu: Također možete podnijeti pritužbu nadležnom nadzornom tijelu ako smatrate da obrada Vaših podataka krši važeći zakon. Možete se obratiti nadzornom tijelu nadležnom za Vaše mjesto prebivališta ili Vašu državu ili nadzornom tijelu nadležnom za nas.

Vaš kontakt s nama i ostvarivanje Vaših prava: Nadalje, možete nas besplatno kontaktirati ako imate pitanja u vezi s obradom Vaših osobnih podataka i Vašim pravima kao ispitanika. Obratite nam se koristeći podatke navedene u Odjeljku 1. Osigurajte da Vas možemo sa sigurnošću identificirati. Ako povučete svoju privolu, alternativno možete odabrati način kontakta koji ste koristili prilikom davanja privole.

4.10. Ponude trećih strana

Usluge drugih pružatelja usluga na koje se pozivamo pružaju odgovarajuće treće strane. Nemamo utjecaja na sadržaj i funkcioniranje ovih usluga trećih strana i nismo odgovorni za obradu Vaših osobnih podataka od strane tih usluga trećih strana.

4.11. Verzija

Vrijedi najnovija verzija ovih pravila o zaštiti podataka. Verzija 5 - Status 04.11.2024

5. Podaci za kontakt

Ako nas želite osobno kontaktirati, pišite nam na:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG Porscheplatz 1
70435 Stuttgart, Njemačka
E-pošta: contact@porsche.de

Imajte na umu:

Porsche Assistance ne odgovara za štete uzrokovane od strane ugovorenih pružatelja usluga. Ako Vam je potrebna pomoć, obratite se izravno ovlaštenom pružatelju usluga.

Usluge Porsche Assistance pruža Europ Assistance Services GmbH, Adenauerring 9, 81737 München, društvo kojemu je Porsche koncern povjerio operativnu podršku, te njegova povezana društva ili, ako je potrebno, podizvođači koji pružaju relevantne usluge na lokalnoj razini.

6. Porsche Assistance brojevi za izvanredne situacije u prometu

ZEMLJA	DEŽURNI BROJ IZ TUZEMSTVA	DEŽURNI BROJ IZ INOZEMSTVA
ANDORA	0805 989 911	+34 910 503 911
BELGIJA	0800 98 911	+32 2 64 95 911
BOSNA I HERCEGOVINA	033 211 911	+387 33 211 911
BUGARSKA	02 4450 911	+359 2 4450 911
ČEŠKA REPUBLIKA	800 880 878	+420 227 186 911
CIPAR	77 776 911	+357 77 776 911
CRNA GORA	803 00 308	+382 20 438 040
DANSKA	802 00 911	+45 70 120 911
ESTONIJA	6000 911	+372 6000 911
FINSKA	0981 710 911	+358 981 710 911
FRANCUSKA	0805 989 911	+33 170 489 911
GRČKA	211 10 75 911	+30 211 10 75 911
HRVATSKA	01 78 98 911	+385 1 78 98 911
IRSKA	1 800 111 911	+353 91 42 911 0
ISLAND	800 0 911	+354 800 0 911
ITALIJA	800 129 911	+39 02 5830 6727
LATVIJA	67 564 911	+371 67 564 911
LITVA	05 21 997 11	+370 5 21 997 11
LUKSEMBURG	800 40 911	+352 27 302 911
MAĐARSKA	068 080 8222	+36 14 584 493
MALTA	21 222 911	+356 21 222 911
MOLDAVIJA	0228 24 583	+373 228 24 583
MONAKO	0805 989 911	+33 170 489 911
NIZOZEMSKA	0800 02 05 911	+31 207 546 911
NJEMAČKA	0800 911 00 55	+49 899 27 71059
NORVEŠKA	23 503 911	+47 23 503 911
POLJSKA	00 800 702 911	+48 222 433 911
PORTUGAL	800 210 911	+351 218 389 911
RUMUNJSKAA	0 800 672 911	+40 374 543 911
SJ. MAKEDONIJA	0922 600 911	+38 922 600 911
SLOVAČKA	800 400 911	+421 220 300 911
SLOVENIJA	02 3314 911	+386 2 3314 911
ŠPANJOLSKA	900 111 911	+34 910 503 911
SRBIJA	011 27 11 911	+381 11 27 11 911
ŠVEDSKA	020 1203 911	+46 851 966 911
TURSKA	0533 76 77 243	+90 533 76 77 243
UKRAJINA	0 800 600 911	+380 44 5376 911