

Porsche Assistance

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 vozila marke Porsche koja su prodana u jednoj od sljedećih zemalja ili za vozila obuhvaćena jamstvom Porsche Approved s uslugom Porsche Assistance sklopljenom u jednoj od sljedećih zemalja: Andora, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Hrvatska, Cipar, Češka Republika, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Mađarska, Island, Irska, Italija, Latvija, Litva, Luksemburg, Makedonija, Malta, Moldavija, Monako, Crna Gora, Nizozemska, Norveška,

Poljska, Portugal, Rumunjska, Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Turska i Ukrajina.

Usluge mobilnosti primjenjuju se i na vozila koja su prodana, ali nisu registrirana u Njemačkoj.

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, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska (metropolitanska), Gibraltar, Grčka, Guernsey, Hrvatska, Irska, Island, Italija (uklj. Sardiniju i Siciliju), Jersey, Kanarski otoci, Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Madeira, Malta, Moldavija, Monako, Nizozemska, Norveška, Njemačka, Otok Man, Poljska, Portugal, Rumunjska, San Marino, Slovenija, Slovačka, Srbija, Sjeverna Makedonija, Sjeverni Cipar, 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 pružiti 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 postupa 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 („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 motorsportskim 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 serviser da na licu mjesta vrati vozilo u vožno stanje i snosit 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 pružiti 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 snosit 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 vozno 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 pokrivene 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 privatnosti

Mi, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG (u daljnjem tekstu „mi“ ili „Porsche AG“) pozdravljamo vaš interes za naše proizvode i usluge. Zaštitu vaših osobnih podataka shvaćamo vrlo ozbiljno. Vaši osobni podaci obrađivat će se isključivo u okviru zakonskih odredbi o zaštiti podataka, posebice Opće uredbe o zaštiti podataka (u daljnjem tekstu „GDPR“). Cilj je ovih pravila o privatnosti obavijestiti vas o obradi vaših osobnih podataka i vašim pravima kao ispitanika u okviru predugovornog, ugovornog i poslijeugovornog poslovnog odnosa, posebno u području usluge mobilnosti Porsche Assistance. Informacije o obradi osobnih podataka u drugim područjima mogu se pronaći u relevantnim pravilima o privatnosti.

4.1. Voditelj obrade i službenik za zaštitu podataka

Subjekt odgovoran za obradu podataka u smislu zakona o zaštiti podataka je:

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

Ako imate bilo kakvih pitanja ili prijedloga koji se odnose na zaštitu podataka, slobodno nam se obratite. Našem službeniku za zaštitu podataka možete se obratiti na:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Službenik za zaštitu podataka
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart

Njemačka

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

Zajednički smo odgovorni s drugim društvima iz grupe Porsche AG u vezi s obradom unutar uprave Grupe i podjele rada putem centraliziranih sustava. Zajednički procesi posebno se odnose na rad i upotrebu zajednički korištenih baza podataka, platformi i IT sustava. Što se tiče zajedničkih procesa, zajednički utvrđujemo svrhe i načine obrade osobnih podataka s odgovarajućim društvima iz grupe. U dogovoru o zajedničkom voditeljstvu obrade na temelju članka 26. GDPR-a s relevantnim društvima iz grupe, definirali smo kako se strukturiraju zasebni zadaci i odgovornosti u pogledu obrade osobnih podataka i tko ispunjava koje obveze zaštite podataka. Konkretno, definirali smo kako se može osigurati odgovarajuća razina sigurnosti i vaša prava kao ispitanika, kako možemo zajednički poštivati obveze informiranja prema zakonu o zaštiti podataka i kako možemo nadzirati potencijalne incidente vezane uz zaštitu podataka. To uključuje i osiguravanje toga da možemo ispuniti svoje obveze izvješćivanja i obavješćavanja. Porsche AG vaša je glavna kontaktna točka za sve upite. Svoja prava u vezi s obradom u okviru zajedničkog voditeljstva obrade možete ostvariti i protiv društva sa zajedničkim odgovornostima u grupi. Ako nas kontaktirate, koordinirat ćemo s relevantnim društvima iz grupe u skladu s prethodno navedenim dogovorom na temelju članka 26. GDPR-a kako bismo odgovorili na vaš zahtjev i zajamčili vaša prava ispitanika.

4.2. Predmet zaštite podataka

Predmet zaštite podataka je zaštita osobnih podataka. To uključuje sve informacije koje se odnose na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može identificirati (ispitanika). To uključuje informacije kao što su ime, poštanska adresa, adresa e-pošte ili telefonski broj, ali i druge informacije o vama koje se nužno pojave tijekom trajanja usluge mobilnosti Porsche Assistance, kao što su informacije o početku, kraju i opsegu korištenja.

4.3. Svrhe i pravne osnove za obradu podataka

U nastavku možete pronaći pregled svrha i pravnih osnova za obradu podataka. U svakom slučaju, osobne podatke obrađujemo u skladu sa zakonskim zahtjevima, čak i ako se u pojedinačnim slučajevima primjenjuje pravna osnova koja nije navedena u nastavku.

Pružanje osobnih podataka od strane vas može biti propisano zakonom ili ugovorom ili može biti potrebno za sklapanje ugovora. Mi ćemo vas zasebno obavijestiti ako se od vas traži da date osobne podatke i o mogućim posljedicama ako to ne učinite (npr. gubitak potraživanja ili naša obavijest da, bez pružanja određenih informacija, nećemo pružiti traženu uslugu).

4.3.1. Ispunjavanje ugovornih i predugovornih obveza

Obrađujemo vaše osobne podatke ako je to potrebno za izvršenje ugovora čija ste stranka ili za provedbu predugovornih mjera koje se provode na vaš zahtjev. Podaci se obrađuju na temelju članka 6. stavka 1. točke (b) GDPR-a. Svrhe obrade ovise o konkretnom ugovoru i posebno uključuju omogućavanje korištenja naših konkretnih proizvoda i usluga u okviru usluge mobilnosti tvrtke Porsche, izradu i obradu ponuda, podršku i usluge. U ovom pogledu, također imajte na umu opise proizvoda i usluga koje se pružaju izvan ovih Pravila o privatnosti.

4.3.2. Ispunjavanje zakonskih obveza

Vaše osobne podatke obrađujemo također kako bismo se pridržavali zakonskih obveza kojima podliježemo. Podaci se obrađuju na temelju članka 6. stavka 1. točke (c) GDPR-a. Obveze mogu proizlaziti, primjerice, iz trgovačkog prava, poreznog prava, zakona o sprječavanju pranja novca, financijskog prava ili kaznenog prava. Svrhe obrade proizlaze iz odgovarajuće zakonske obveze; obrada uglavnom služi svrsi ispunjavanja državnih obveza u vezi s praćenjem i obvezom otkrivanja.

4.3.3. Legitimni interesi

Vaše osobne podatke obrađujemo također kako bismo zaštitili vlastite legitimne interese ili interese trećih strana, osim ako vaši interesi koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka nadjačavaju te interese. Podaci se obrađuju na temelju članka 6. stavka 1. točke (f) GDPR-a. Obrada radi zaštite legitimnih interesa provodi se u sljedeće svrhe ili radi zaštite sljedećih interesa:

- daljnji razvoj proizvoda, usluga i ponuda korisničke podrške, kao i drugih mjera za upravljanje poslovnim transakcijama i procesima;
- poboljšanje kvalitete proizvoda, uklanjanje grešaka i kvarova itd. analizom podataka vozila i povratnih informacija kupaca;
- obrada podataka u središnjoj platformi za podršku potencijalnim i postojećim kupcima, kao i u uzlaznim i silaznim sustavima u svrhu zadržavanja kupaca i prodaje;
- analiza potreba i segmentacija kupaca, npr. izračun i procjena afiniteta, preferencija i potencijala kupaca;
- rješavanje slučajeva jamstva i goodwilla, obrada izvanugovornih pitanja i nedoumica;
- upravljanje rizicima i koordinacija kampanja opoziva;
- podrška u korištenju usluga podrške i korisničkih usluga koje pruža Porsche Digital Service Infrastructure;
- kreditna provjera putem razmjene podataka s agencijama za provjeru kreditne sposobnosti (npr. SCHUFA);
- osiguravanje pravno usklađenog ponašanja, sprječavanje i zaštita od pravnih povreda (posebice kaznenih djela), ostvarivanje i obrana od pravnih zahtjeva, unutarnje i vanjske mjere usklađenosti;

- ostvarivanje prava kontrole nad objektima, uključujući putem videonadzora, kao i drugih mjera za sigurnost zgrada i postrojenja u mjeri dopuštenoj zakonom;
- osiguravanje dostupnosti, rada i sigurnosti tehničkih sustava, kao i upravljanje tehničkim podacima;
- odgovaranje na zahtjeve za kontakt i povratne informacije te njihova procjena;
- sprječavanje neovlaštenih aktivnosti preprodavača („trgovanje na sivom tržištu“) i zaštita sustava selektivne distribucije na temelju konkretnih indikacija.

4.3.4. Privola

Vaše osobne podatke obrađujemo na temelju relevantne privole. Podaci se obrađuju na temelju članka 6. stavka 1. točke (a) GDPR-a. Ako je privola dana, ona će uvijek biti ograničena na navedenu svrhu; svrhe obrade navedene su u vašoj izjavi o privoli. Svoju privolu možete povući u bilo kojem trenutku. To povlačenje neće utjecati na zakonitost obrade na temelju privole koja je dana prije povlačenja.

4.3.5. Promjena svrhe

Kada obrađujemo vaše osobne podatke u svrhu koja je različita od one za koju su prikupljeni, bez odgovarajuće privole ili obvezne pravne osnove, mi ćemo, u skladu s člankom 6. stavkom 4. GDPR-a, uzeti u obzir kompatibilnost izvorne svrhe i svrhe koja se u tom trenutku želi postići, vrste osobnih podataka, moguće posljedice daljnje obrade za vas i zaštitne mjere za zaštitu osobnih podataka.

4.3.6. Profiliranje

Ne provodimo automatizirano donošenje odluka ili profiliranje u smislu članka 22. GDPR-a. Profil se kreira samo kako bi se zaštitili naši legitimni interesi kako je prethodno opisano ili na temelju vaše posebne privole ili druge pravne osnove.

4.4. Izvori i kategorije podataka u prikupljanju podataka od trećih strana

Obrađujemo i 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 iz grupe, distributeri te prodajna i servisna poduzeća tvrtke Porsche (posebice Porsche centri, Porsche servisni centri i Porsche Sales & Marketplace GmbH).
- Partneri za suradnju i pružatelji usluga: u slučaju postupaka kupnje, popravka i financiranja, od agencija za provjeru kreditne sposobnosti primamo podatke o kreditnoj sposobnosti (ocjenu kreditne sposobnosti); podaci se zatim prikupljaju na temelju članka 6. stavka 1. točke (f) GDPR-a kako bi se zaštitili naši legitimni interesi (vidjeti također pod 4.3.3); podatke od partnera

koristimo prema potrebi za kontinuirano poboljšanje kvalitete naših podataka, npr. provjerom adresa i isporučivosti e-pošte.

4.5. Primatelji osobnih podataka

Unutar naše tvrtke, vašim osobnim podacima mogu pristupiti samo oni pojedinci kojima su oni potrebni u navedene svrhe. Vaše osobne podatke prosljeđit ćemo vanjskim primateljima samo ako za to postoji pravna osnova ili ako imamo vaš pristanak. U nastavku možete pronaći pregled relevantnih primatelja:

- Izvršitelji obrade: Društva iz grupe ili vanjski pružatelji usluga, primjerice u područjima tehničke infrastrukture i održavanja, koji se pažljivo odabiru i provjeravaju. Izvršitelji obrade smiju upotrebljavati podatke samo u skladu s našim uputama.
- Javna tijela: Tijela vlasti i državne institucije, kao što su porezna tijela, javni tužitelji ili sudovi, kojima možemo (moramo) prenijeti osobne podatke, primjerice radi ispunjavanja zakonskih obveza ili zaštite legitimnih interesa.
- Privatna tijela: Društva iz grupe, distributeri, prodajna i servisna poduzeća, partneri za suradnju, (neovisni) pružatelji usluga ili ugovoreni izvođači tvrtke Porsche, kao što su Porsche centri i Porsche servisni centri, pružatelji financijskih usluga, agencije za provjeru kreditne sposobnosti ili pružatelji usluga prijevoza.

4.6. Podrška postojećim i potencijalnim kupcima

U nastavku vam želimo pružiti dodatne informacije o zaštiti podataka u pogledu toga kako upravljamo postojećim i potencijalnim kupcima u tvrtki Porsche. Ove su mjere osmišljene kako bi se osiguralo da je podrška prilagođena potrebama obje skupine.

4.6.1. Zajedničko upravljanje postojećim i potencijalnim kupcima u tvrtki Porsche

Mjere iz odjeljka 3. u vezi s upravljanjem postojećim i potencijalnim kupcima (posebice pružanjem usluga i podrške te provedbom zakonskih zahtjeva, analizom potreba i pojedinačnom podrškom putem željenih komunikacijskih kanala) općenito ne provodi samo voditelj obrade. Uz odgovarajući Porsche centar, upravljanje postojećim i potencijalnim kupcima unutar brenda Porsche uključuje, u okviru međunarodne podrške, odgovarajuće lokalne uvoznike, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG, kao proizvođača, i njegova povezana društva u području financijskih usluga i usluga mobilnosti, digitalnih usluga i lifestyle proizvoda. Aktualni popis uključenih tvrtki s njihovim kontaktnim podacima za podršku u Njemačkoj možete pronaći ovdje: <https://www.porsche.com/germany/joint-customer-care>

Uporabom središnje platforme izbjegavamo bilo kakav rizik

da informacije o vašim proizvodima, kontaktnim podacima i interesima budu nedostupne vašoj kontakt osobi u tvrtki Porsche, kako vas ne bi bilo potrebno upućivati na drugo uključeno društvo. To se primjenjuje i u slučaju da se operativna tvrtka odgovarajućeg Porsche centra promijeni. Razmjenom i usklađivanjem podataka osiguravamo da primete optimalnu podršku i savjete. Naravno, pristup vašim podacima imaju samo uključene tvrtke kojima su oni potrebni u operativne svrhe.

Zajedničko upravljanje postojećim i potencijalnim kupcima može, u određenim slučajevima, dovesti do zajedničkog voditeljstva obrade. Uključene tvrtke stoga su se dogovorile na temelju članka 26. GDPR-a u vezi s time kako se strukturiraju zasebni zadaci i odgovornosti u pogledu obrade osobnih podataka i tko ispunjava koje obveze zaštite podataka. Konkretno, definirano je kako se može postići odgovarajuća razina sigurnosti te kako se mogu zajamčiti vaša prava kao ispitanika i obveze informiranja o zaštiti podataka. Uz ostale uključene tvrtke, vaš uvoznik djeluje kao vaša glavna kontaktna točka.

4.6.2. Pojedinačno upravljanje postojećim i potencijalnim kupcima

Ako ste dobrovoljno dali privolu za pojedinačno upravljanje postojećim i potencijalnim kupcima, kontaktni podaci, podaci za podršku i ugovorni podaci (npr. za kupnju, leasing ili financiranje), servisne informacije, kao i podaci o interesima, vozilima i uslugama te proizvodima koje koriste tvrtke uključene u zajedničko upravljanje postojećim i potencijalnim kupcima koristit će se za slanje personaliziranih informacija i ponuda o vozilima, uslugama i drugim proizvodima tvrtke Porsche, pozivnica na događaje te anketa o zadovoljstvu i očekivanjima putem željenih komunikacijskih kanala.

U svrhu pojedinačnog upravljanja postojećim i potencijalnim kupcima, za vas stvaramo profil kupca.

Specifični podaci korišteni u tu svrhu ovise o tome koji su podaci prikupljeni ili koje ste nam podatke stavili na raspolaganje na temelju narudžbi, kupnji i konzultacija (npr. tijekom savjetovanja u Porsche centru ili u sklopu vaših aktivnosti putem Porsche ID-ja na portalu My Porsche). Podaci mogu potjecati i od narudžbi ili kupnji koje se obrađuju u suradnji s partnerskim tvrtkama (npr. osiguravajućim društvima) i od kojih tada možemo primiti informacije. Ako su dane odgovarajuće privole, mogu se uključiti i dodatni izvori podataka. To mogu biti podaci o ponašanju prilikom upotrebe ili stanju vozila u vezi s vozilima koja su vam dodijeljena (npr. identifikacija, osnovni podaci, korištenje, analiza, podaci o okolišu i prometu, kao i podaci o lokaciji i kretanju) ili o upotrebi digitalnih medija (npr. za upotrebu web-mjesta). Dodatne informacije o spajanju podataka mogu se pronaći u odgovarajućoj privoli.

Kako bismo ponudili nadahnjujuće iskustvo brenda i podrške tvrtke Porsche te kako bismo komunikaciju i interakciju učinili što osobnijom i relevantnijom, spomenuti se podaci upotrebljavaju za analize potreba i segmentaciju kupaca. Na temelju toga, afinitete, preferencije i potencijal mogu odrediti tvrtke uključene u okviru pojedinačne podrške postojećim i potencijalnim kupcima. Primjeri takvih mjera za personalizaciju podrške pokazatelji su vaših vjerojatnih interesa za proizvode i vaše razine zadovoljstva. Odgovarajuće informacije i rezultati analize pohranjuju se u vaš profil kupca i zatim se stavljaju na raspolaganje za pojedinačno osmišljavanje podrške postojećim i potencijalnim kupcima. Osobna procjena i dodjela u profil kupca provodi se samo ako to služi pojedinačnoj podršci postojećim i potencijalnim kupcima. Pojedinačno upravljanje postojećim i potencijalnim kupcima bez ovih mjera optimizacije i personalizacije nije dostupno.

Osim pojedinačnih mjera koje se odnose na izravnu komunikaciju s vama, prethodno navedene podatke koristimo kao dio općih mjera za podršku postojećim i potencijalnim kupcima isključivo za provođenje općih analiza temeljenih na agregiranim podacima koji se odnose na postojeće i potencijalne kupce kako bismo optimizirali naše ponude i sustave te ih uskladili sa sveobuhvatnim interesima. Napominjemo da se u ovu svrhu mogu upotrebljavati i podaci o ponašanju prilikom upotrebe ili stanju vozila u vezi s vozilima koja su vam dodijeljena ili o upotrebi digitalnih medija ako ste dali odgovarajuću privolu. Usto, imajte na umu da se vaši podaci mogu analizirati i izvan upravljanja postojećim i potencijalnim kupcima, a u takvim se slučajevima to temelji na vašoj posebnoj privoli ili drugoj pravnoj osnovi.

Kada šaljemo poruke e-pošte za individualnu podršku postojećim i potencijalnim kupcima, možemo koristiti standardne tržišne tehnologije kao što su pikseli za praćenje ili poveznice za preusmjeravanje. To nam omogućuje da analiziramo koje i/ili koliko se poruka e-pošte isporučuje i/ili odbija i/ili otvara; potonje se osobito obavlja putem piksela za praćenje. Nije u potpunosti moguće izmjeriti stopu otvaranja naših poruka e-pošte pomoću piksela za praćenje ako ste onemogućili prikaz slika u programu za e-poštu. U tom slučaju e-pošta neće biti prikazana u cijelosti. Međutim, i dalje možemo utvrditi je li poruka e-pošte otvorena ako kliknete na tekstualne ili grafičke poveznice u poruci e-pošte. Pomoću poveznica za preusmjeravanje možemo analizirati koje se poveznice otvaraju u našim porukama e-pošte i odrediti razinu interesa za određene teme. Kada kliknete na odgovarajuću poveznicu, preusmjeravate se putem našeg zasebnog poslužitelja za analizu prije pristupanja ciljnoj stranici. Na temelju rezultata analize, kao dio pojedinačne podrške postojećim i potencijalnim kupcima, poruke e-pošte možemo učiniti relevantnijima, slati ih na ciljaniji način ili ih prestati slati. Poruke e-pošte slat će se i upotreba će se procjenjivati samo ako ste dobrovoljno dali privolu za pojedinačno upravljanje

postojećim i potencijalnim kupcima. Pojedinačno upravljanje postojećim i potencijalnim kupcima nije dostupno bez opisane procjene radi optimizacije.

4.7. Obrada podataka u trećim zemljama

Ako se podaci prenose tijelima čije se sjedište ili mjesto obrade podataka ne nalazi u državi članici Europske unije, drugoj zemlji izvan Europske unije koja je potpisnica Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru ili državi za koju je odlukom Europske komisije utvrđena odgovarajuća razina zaštite podataka, osigurat ćemo prije otkrivanja da je prijenos podataka ili obuhvaćen zakonskim odobrenjem, da postoje jamstva za odgovarajuću razinu zaštite podataka u vezi s prijenosom podataka (npr. sklapanjem ugovornih jamstava, 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., članku 47. ili članku 49. stavku 1. podstavku 2. GDPR-a, možete od nas dobiti kopiju jamstava za postojanje odgovarajuće razine zaštite podataka u pogledu prijenosa podataka ili naznaku dostupnosti kopije jamstava. U tu svrhu koristite informacije iz točke 1.

4.8. Trajanje pohrane, brisanje

Vaše osobne podatke pohranjujemo, gdje je to dopušteno zakonom, samo onoliko dugo koliko je potrebno za postizanje svrha koje se nastoje postići ili dok ne povučete svoju privolu. U slučaju prigovora na obradu, izbrisat ćemo vaše osobne podatke osim ako je daljnja obrada još uvijek dopuštena zakonskim odredbama. Vaše osobne podatke izbrisat ćemo i ako smo zakonski obvezni to učiniti iz drugih razloga. Primjenom ovih općih načela, vaše osobne podatke obično brišemo odmah

- nakon što pravna osnova prestane postojati i pod uvjetom da se ne primjenjuje nikakva druga pravna osnova (npr. rokovi čuvanja prema trgovačkom i poreznom pravu). U slučaju potonjeg, podatke ćemo izbrisati nakon što druga pravna osnova prestane postojati;
- kada vaši osobni podaci više nisu potrebni u svrhe koje ostvarujemo i ne primjenjuje se nikakva druga pravna osnova (npr. rokovi čuvanja prema trgovačkom i poreznom pravu). U slučaju potonjeg, podatke ćemo izbrisati nakon što druga pravna osnova prestane postojati;
- kada to više nije potrebno u svrhu sprječavanja neovlaštene preprodaje, učinkovite zaštite sustava selektivne distribucije i izbjegavanja kršenja zakona. Ovo je obično slučaj nakon provjere aktivnosti preprodavača.

4.9. Prava ispitanika

Pravo pristupa: Imate pravo od nas dobiti informacije o podacima koje smo o vama pohranili.

Pravo na ispravak i brisanje: Možete zatražiti ispravak netočnih podataka i, ako su ispunjeni zakonski zahtjevi, brisanje vaših podataka.

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

Prenosivost podataka: Ako ste nam dostavili podatke na temelju ugovora ili privole, možete, ako su ispunjeni zakonski zahtjevi, od nas dobiti podatke koje ste dostavili u strukturiranom, uobičajeno korištenom i strojno čitljivom formatu ili zahtijevati da ih prenesemo drugom voditelju obrade.

Prigovor: Imate pravo u bilo kojem trenutku uložiti prigovor, na temelju vaše konkretne situacije, na našu obradu vaših podataka, u mjeri u kojoj se takva obrada temelji na ostvarivanju legitimnih interesa. Ako iskoristite svoje pravo na prigovor, prestat ćemo obrađivati vaše podatke, osim ako ne možemo pružiti uvjerljive legitimne razloge za obradu koji nadjačavaju vaša prava i interese.

Prigovor na izravni marketing: Ako obrađujemo vaše osobne podatke u svrhu izravnog marketinga, imate pravo u bilo kojem trenutku uložiti prigovor na našu obradu vaših podataka u tu svrhu. Ako iskoristite svoje pravo na prigovor, prestat ćemo s obradom u tu svrhu.

Povlačenje privole: Ako ste nam dali privolu za obradu vaših osobnih podataka, možete je povući u bilo kojem trenutku s učinkom u budućnosti. Povlačenje privole neće utjecati na zakonitost obrade prije njezinog povlačenja.

Pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu: Možete podnijeti pritužbu i nadzornom tijelu ako smatrate da obrada vaših podataka krši primjenjivo pravo. U tu se svrhu možete obratiti tijelu za zaštitu podataka nadležnom za vaše mjesto prebivališta ili državu ili tijelu za zaštitu podataka nadležnom za nas.

Kontaktiranje s nama i ostvarivanje vaših prava: Nadalje, možete nas besplatno kontaktirati ako imate bilo kakvih pitanja u vezi s obradom vaših osobnih podataka i vašim pravima ispitanika. Obratite nam se na prethodno navedenu adresu pod točkom 1. Pritom osigurajte da vas možemo jasno identificirati. Prilikom povlačenja privole možete alternativno odabrati način kontakta koji ste koristili prilikom davanja privole.

4.10. Ponude trećih strana

U slučaju zahtjeva, naš ugovorni pružatelj usluga, Europ

Assistance Services GmbH, može vam pružiti sljedeće ponude:

- internetsku uslugu za prijavu vašeg slučaja usluzi mobilnosti Porsche Assistance (obrada podataka navedenih pod 3.1)
- internetsku uslugu koja omogućuje lociranje naručene vučne službe i praćenje vremena njezinog polaska i dolaska. U slučaju da iskoristite ovu dobrovoljnu ponudu, sljedeći osobni podaci koji se odnose na podneseni zahtjev obrađivat će se u okviru internetske usluge Europ Assistance Services GmbH:
 - broj slučaja pojedinačne pomoći
 - naziv i adresa naručene vučne službe
 - trenutna lokacija
- portal za naknadu troškova na kojem možete podnijeti račune za postojeće zahtjeve

Imajte na umu: Ove informacije mogu omogućiti i donošenje zaključaka o lokaciji i okolnostima incidenta.

Ove i druge usluge drugih pružatelja usluga, na koje se upućuje u okviru usluge mobilnosti Porsche Assistance u sklopu jamstva mobilnosti, osmislile su i pružale te će osmišljavati i pružati treće strane. Nemamo utjecaja na stvaranje, sadržaj ili funkciju tih usluga trećih strana. Izričito se ograđujemo od svih sadržaja ponuda trećih strana. U tom pogledu, prema potrebi, izravno pribavite informacije od pružatelja tih ponuda trećih strana.

4.11. Od

Primjenjuje se najnovija verzija ovih Pravila o privatnosti. Inačica 5.2 – od 18. ožujka 2026.

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

	DEŽURNI BROJ IZ TUZEMSTVA	DEŽURNI BROJ IZ INOZEMSTVA
ALBANIJA	0 800 3800	+355 44 80 37 30
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	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	0 800 615 15	+373 22 02 51 34
MONAKO	0805 989 911	+33 170 489 911
NIZOZEMSKA	0800 02 05 911	+31 207 546 911
NJEMAČKA	0800 911 00 55	+49 89 927 71 059
NORVEŠKA	23 503 911	+47 23 503 911
POLJSKA	800 702 911	+48 222 433 911
PORTUGAL	800 210 911	+351 218 389 911
RUMUNJSKA	0 800 672 911	+40 374 543 911
SJEVERNA 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