

**Všeobecné obchodné podmienky pre systémy zdieľania
bicyklov prevádzkované spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s.**

Všeobecné obchodné podmienky sú platné pre zdieľané bicykle ponúkané spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s. Ustanovenia §1 – §8 týchto všeobecných obchodných podmienok určujú práva a povinnosti pri používaní zdieľaných bicyklov. Ustanovenia §9 – §19 stanovujú obchodné vzťahy medzi spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s. ako prevádzkovateľom systému prenájmu a jej zákazníkmi.

§1 Právomoc všeobecných obchodných podmienok

- 1) Spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. (poskytovateľ) prenajíma bicykle zákazníkovi (zákazník), ak sú produkty a služby k dispozícii.
- 2) Všeobecné obchodné podmienky sa týkajú a zahrňujú používanie obchodných značiek arriva bike.
- 3) Prenájom a vrátenie bicykla je možné uskutočniť online, prostredníctvom aplikácie v smartfóne alebo pomocou cyklopočítača.
- 4) Využitím služby zdieľaných bicyklov zákazník vyjadruje súhlas s aktuálne platným znením všeobecných obchodných podmienok pre systémy zdieľania bicyklov prevádzkované spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s.

§2 Registrácia a potvrdenie

- 1) Registráciu a prihlásenie je možné zrealizovať prostredníctvom aplikácie v smartfóne alebo online na www.arriva.bike. Registrovaným zákazníkom sa môže stať iba osoba staršia ako 16 rokov (dovŕšený vek v čase registrácie).
- 2) Po prijatí všetkých potrebných osobných údajov poskytovateľ prehodnotí údaje a následne odsúhlasí obchodný vzťah so žiadateľom. Súčasťou tohto procesu je aj oprávnenie poskytovateľa použiť služby platobného partnera, spoločnosti WorldPay, s cieľom kontroly bonity žiadateľa. Zákazník registráciou potrebných údajov potvrdzuje pravdivosť uvedených údajov.
- 3) Po registrácii obdrží žiadateľ osobné identifikačné číslo (PIN), ktorým sa bude prihlasovať do aplikácie v smartfóne alebo do svojho zákaznickeho účtu online, ako aj uzatvárať dohody o prenájme v cyklopočítačoch.
- 4) Po spracovaní registrácie bude vydané aktivačné oznámenie. Toto oznámenie môže mať písomnú alebo e-mailovú podobu, ako aj podobu správy SMS.
- 5) Po úspešnej registrácii si zákazník môže prenajať bicykle od spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s. ako aj bicykle iných značiek spoločnosti nextbike po celom svete. Prehľad jednotlivých miest je uvedený na webovej stránke www.nextbike.de. Ak si zákazník chce prenajať bicykle iných značiek, ako arriva bike, bude informovaný o miestnych osobitných sadzbách a všeobecných obchodných podmienkach u prevádzkovateľa systému.
- 6) Registrácia je bezplatná pre žiadateľov registrujúcich sa prostredníctvom smartfónu a online. Ak sa za prenájom platia poplatky, je potrebné pred prenájomom uviesť potrebné údaje platnej platobnej karty. Poskytovateľ si za účelom overenia zaúčtuje poplatok vo výške 1,00 €. Tento jednorazový poplatok vo výške 1,00 € bude pripísaný na účet arriva bike. Následne sa zúčtuje pri najbližšom využití systému na zaplatenie prenájmu bicykla. V závislosti od využitia služby je poskytovateľ oprávnený účtovať si pravidelné poplatky za prenájom, v súlade s aktuálnym cenníkom, ktorý je k dispozícii online na webovej stránke www.arriva.bike.
- 7) Zákazník je povinný bezodkladne informovať spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. o akýchkoľvek zmenách osobných údajov, ktoré môžu nastať počas trvania obchodného vzťahu a majú vplyv na poskytovanie služby zdieľaných bicyklov. Toto zahŕňa osobné údaje a platobné informácie (napr. číslo bankového účtu, informácie o platobnej karte).
- 8) Spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. môže posilať zákazníkovi informácie, ktoré sú potrebné na uskutočnenie prenájmu (napr. číslo bicykla, uzamykací kód atď.), ako aj dodatočné informácie od sponzorov. Toto sa môže udiť prostredníctvom aplikácie v smartfóne alebo SMS správy.

§3 Podmienky používania

- 1) Prenajímané bicykle nemôžu byť používané:
 - a) osobami mladšími ako 16 rokov (ak nie sú v sprievode dospelé osoby),
 - b) na prevážanie iných ďalších osôb,

- c) na jazdy mimo Slovenska bez písomného súhlasu spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s., d) na prenájom tretím stranám,
 - e) osobami pod vplyvom alkoholu alebo drog (povolená hranica alkoholu v krvi: v súlade s platnou právnou úpravou, a to najmä v súlade so zákonom č. 8/2009 Z.z. o cestnej premávke v platnom znení),
 - f) ak je bicykel používaný počas silného vetra alebo v búrke, vplyv poveternostných podmienok na bicykel bude výraznejší ako v prípade jazdy na bežnom bicykli z dôvodu namontovaných reklamných panelov. Jazda na bicykli je v takýchto podmienkach na vlastné riziko.
- 2) Zákazník je povinný dodržiavať všetky pravidlá cestnej premávky.
 - 3) Jazda bez držania riadidiel („bez rúk“) nie je dovolená.
 - 4) Je zakázané nesprávne používať košík na bicykli alebo ho preťažovať (max. nosnosť je 5 kg). Zákazník je povinný zabezpečiť, aby všetky prepravované predmety boli počas trvania prenájmu adekvátne upevnené a zabezpečené.
 - 5) Neoprávnené úpravy alebo výmeny na prenajatom bicykli nie sú povolené.
 - 6) Ak sa zistí neoprávnené alebo nesprávne použitie prenajatého bicykla, spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. je oprávnená ukončiť obchodný vzťah a neumožniť zákazníkovi ďalší prenájom a využívanie služby zdieľaných bicyklov.
 - 7) Po obdržaní potvrdenia o vrátení bicykla zákazník nemôže daný bicykel používať. Ak chce zákazník opäť používať prenajímaný bicykel, je potrebné proces prenájmu opakovať.
 - 8) Zákazník nemôže meniť poskytnutý uzamykací kód ani ho poskytnúť tretím stranám.
 - 9) Ak zákazník umožní použitie bicykla tretej strane, musí garantovať, že tretia strana bude dodržiavať tieto všeobecné obchodné podmienky. Zákazník je v rovnakom rozsahu zodpovedný za konanie tretej strany, ktorej umožnil použiť bicykel, ako za vlastné konanie. Ak sa bicykel požičiava tretej osobe, daná osoba musí byť staršia ako 16 rokov.

§4 Obmedzenia nájmu

Pokiaľ/Ak nie je stanovené inak, každý zákazník si môže naraz prenajať na jeden zákaznícky účet maximálne štyri kusy bicyklov. Osobitné dohody na základe dostupnosti nájomných bicyklov sú možné po písomnom súhlase spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s..

§5 Trvanie nájmu

- 1) Spoplatnené trvanie prenájmu bicykla začína poskytnutím kódu spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s., zadaním ktorého sa odomkne zámok bicykla, alebo automatickým odomknutím zámku na vidlici.
- 2) Zákazník je povinný informovať poskytovateľa o konci trvania nájmu podľa §8, prostredníctvom cyklopočítača. Po poskytnutí tejto informácie sa spoplatnený prenájom bicykla ako aj fakturované spoplatnené trvanie prenájmu ukončia. Oficiálne ukončenie trvania prenájmu je označené prijatím informácie zákazníkom od spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s.. Pracovisko zákazníckej podpory musí byť bezodkladne informované o prípadných problémoch prostredníctvom čísla zákazníckej podpory (+421 915 244 244), resp. v prípade nedostupnosti zákazníckej podpory, na e-mail bike@arriva.sk. Oznámenie v neskoršom čase bude mať za následok, že akékoľvek súvisiace žiadosti o nápravu budú považované za neplatné.

§6 Stav nájomných bicyklov

- 1) Zákazník je povinný sa pred nájmom oboznámiť so stavom a správnym používaním nájomného bicykla.
- 2) Ďalej je zákazník povinný skontrolovať pred jazdou, či je bicykel pripravený na jazdu a či je bezpečné na ňom jazdiť. Je potrebné skontrolovať upevnenie skrutiek a bezpečnostných súčastí, stav rámu, riadidiel, sedla, tlak v kolesách, ako aj správne fungovanie svetiel a brzd. Ak zákazník pred alebo kedykoľvek počas trvania nájmu spozoruje technickú poruchu alebo nedostatky, je povinný informovať pracovisko zákazníckej podpory poskytovateľa, ukončiť nájom a prestať bicykel okamžite používať. Ak je na bicykli technická porucha alebo závada po ukončení nájmu, ale skôr, ako zákazník bicykel použil, poskytovateľ prenájmu zruší.
- 3) Poruchy, ako napríklad poškodenie kolesa, ráfika alebo chyby pri radení musia byť taktiež okamžite ohlásené na číslo zákazníckej podpory. Ak je bicykel bez zámku, zákazník je povinný bezodkladne kontaktovať pracovisko zákazníckej podpory (+421 915 244 244), resp. v prípade nedostupnosti zákazníckej podpory, na e-mail bike@arriva.sk.

§7 Parkovanie nájomných bicyklov

- 1) Bicykel je potrebné parkovať na viditeľnom mieste. Zákazník je povinný dodržiavať pravidlá cestnej premávky aj pri parkovaní. Okrem toho je povinný zabezpečiť, aby bicykel neohrozoval bezpečnosť na ceste, neprekážal iným vozidlám alebo doprave a nepoškodzoval tretie strany ani ich majetok. Stojan sa musí používať pri každom parkovaní bicykla a pri parkovaní na stanici musí byť umiestnený do stojanu, ak je k dispozícii.
- 2) Nájomný bicykel je zakázané parkovať najmä:
 - a) o semafor,
 - b) o parkovacie automaty alebo parkovacie hodiny,
 - c) o značky,
 - d) na chodníkoch, ktoré sú následne zúžené na šírku užšiu ako 1,5 metra.
 - e) pred, v alebo v blízkosti únikových východov alebo priestorov vyhradených pre hasičskú záchrannú službu, f) pred reklamnými tabuľkami, ak ich bicykel zakrýva,
 - g) o ploty súkromných alebo verejných budov.
- 3) Ak sa nájomný bicykel nepoužíva, musí byť uzamknutý, aj keď ho zákazník necháva bez dozoru iba na krátku chvíľu.
- 4) Nesplnenie tejto požiadavky bude mať za následok zaúčtovanie servisného poplatku podľa aktuálneho cenníka, ktorý je k dispozícii na webovej stránke www.arriva.bike. Okrem toho je nájomca zodovedný za platbu akejkoľvek oficiálnej pokuty a/alebo škôd, ktoré boli spôsobené tretej strane ako následok nedodržania týchto pravidiel alebo právnych predpisov.
- 5) Nie je dovolené kedykoľvek nechávať alebo parkovať bicykle v budovách alebo vo vozidlách.

§8 Vrátenie nájomného bicykla

- 1) Vrátenie nájomného bicykla mimo určeného miesta používania väčšinou nie je dovolené. Vo všeobecnosti sa toto miesto definuje ako miesto, v ktorom bol bicykel prenajatý.
- 2) Bicykel musí byť vrátený tak, aby bol jasne viditeľný na jednom z miest, ktoré sú uvedené online (alebo v aplikácii) alebo na staniach. Bicykel musí byť uzamknutý pomocou poskytnutého zámku. Zákazník je povinný informovať poskytovateľa o ukončení prenájmu, ako aj o presnom mieste vrátenia bicykla (číslo stanice alebo súradnice GPS). Toto je potrebné vykonať pomocou cyklopočítča.
- 3) Zákazník je povinný informovať spoločnosť ARRIVA Slovakia a. s. o vrátení bicykla pomocou cyklopočítča a potvrdiť presné umiestnenie bicykla (názov/číslo stanice alebo súradnice GPS).
- 4) Zákazník musí byť schopný poskytnúť tieto informácie spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s. na požiadanie do 48 hodín po ukončení prenájmu.
- 5) Ak zákazník nevráti bicykel na určenom mieste, popísanom v článkoch 1 až 2, zadá nesprávne informácie alebo zabudne vrátiť bicykel, spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. bude zákazníkovi účtovať servisný poplatok podľa aktuálneho cenníka uverejneného na webovej stránke www.arriva.bike

§9 Záväzky spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s. a záväzky zákazníka

- 1) Zákazník využíva služby spoločnosti ARRIVA Slovakia a s. na vlastné riziko. Zákazník preberá plnú zodpovednosť za škody ním spôsobené. Zákazník je zodpovedný za nároky na odškodnenie, spôsobené konaním alebo udalosťami počas prenájmu alebo prenájmom. Nároky poisťovne spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s. voči zákazníkovi nie sú tým dotknuté.
- 2) Ak zákazník spôsobí škodu alebo dôjde k odcudzeniu bicykla, zákazník je zodpovedný za úhradu nákladov na materiál a prácu alebo získanie odcudzeného bicykla. Ak zákazník spôsobil škodu, prípadne ak bol bicykel odcudzený, predstavuje suma nárokov na odškodnenie skutočnú výšku nákladov a skutočnú hodnotu spôsobenej škody, maximálne do výšky nepresahujúcej celkovú

sumu bicykla. Maximálna výška sumy sa vzťahuje na prípad, kedy bol bicykel odcudzený alebo došlo k poškodeniu, ktoré nie je možné opraviť.

- 3) Zákazník je zodpovedný za všetky náklady a škody, ktoré vzniknú spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s. z dôvodu nedodržania dohodnutých povinností vrátane oznamovacích povinností, ktoré sú uvedené v predchádzajúcich článkoch.
- 4) Spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. nesie zodpovednosť v prípade spôsobenia zámerných škôd a hrubej nebanlivosti voči svojim zákazníkom. V prípade všetkých ostatných zavinených porušení zmluvných povinností (kľúčové záväzky) je spoločnosť zodpovedná iba za typické (predvídateľné) škody. Spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. nie je zodpovedná za škody na predmetoch prepravovaných bicyklom. Za ostatné škody spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. nie je zodpovedná.
- 5) Spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. nenesie zodpovednosť v prípadoch nesprávneho alebo neoprávneného používania bicykla podľa §3.
- 6) Ak je bicykel odcudzený počas prenájmu, zákazník musí odcudzenie okamžite nahlásiť spoločnosti ARRIVA, prostredníctvom Zákazníckej podpory (+421 915 244 244), resp. v prípade nedostupnosti zákazníckej podpory, na e-mail bike@arriva.sk
- 7) Zákazník nesie zodpovednosť za škody, až kým vrátený bicykel nie je skontrolovaný spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s. (max. 48 hodín) alebo si bicykel neprenajal iný zákazník. V prípade škody bude zákazník okamžite informovaný. Dôkazné bremeno je na spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s..

§10 Povinnosti zákazníka v prípade nehody

V prípade nehody musí byť spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. bezodkladne informovaná. V prípade nehody, ktorá zahŕňa majetok tretej strany alebo iných osôb je zákazník taktiež povinný bezodkladne oznámiť udalosť polícii. Na základe nesplnenia tejto povinnosti zákazníkom, bude zákazník niesť zodpovednosť za škody spôsobené spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s.

§11 Používanie čipových kariet, elektronického lístka alebo elektronickej zamestnaneckej karty

- 1) Ak zákazník používa čipovú kartu vydanú spoločnosťou ARRIVA Nitra ako prístupovú kartu, použitím karty prvýkrát udeľuje zákazník súhlas spoločnosti ARRIVA Slovakia vyžiadať si všetky zákaznícke údaje potrebné na obchodné procesy zo strany partnera spoločnosti ARRIVA Nitra.
- 2) Po vypršaní platnosti čipovej karty vy danej partnerom spoločnosti ARRIVA sa zákaznícky účet v spoločnosti ARRIVA Slovakia deaktivuje v prípade, že nebola zaznamenaná žiadna platba. Po zadaní riadneho platobného prostriedku bude zákazníkovi umožnené používať služby poskytovateľa.
- 3) V prípade straty čipovej karty, zákazník vo vlastnom záujme kartu zablokuje osobne na obchodnom mieste poskytovateľa čipovej karty.

§12 Dôvernosc informácií o používateľoch

- 1) Zákazník je zodpovedný za predchádzanie neoprávnenému použitiu svojich registračných údajov zákazníka tretími stranami. Toto sa týka najmä hesla/kódu PIN.
- 2) Spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. výslovne uvádza, že zamestnanci spoločnosti ARRIVA nie sú oprávnení a ani nikdy nebudú požadovať heslo zákazníka.
- 3) Zákazník môže kedykoľvek a ľubovoľne meniť svoje osobné údaje.
- 4) Ak má zákazník dôvod sa domnievať, že jeho osobné údaje boli ohrozené alebo zneužitú, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať spoločnosť ARRIVA.
- 5) Zákazník môže deaktivovať zákaznícky účet online na webovej lokalite www.arriva.bike.

§13 Zneužitie a vylúčenie

- 1) Spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. je oprávnená v prípadoch, kedy na to existuje dostatočný dôvod a v prípadoch zneužitia, zrušiť zákaznícke práva a vylúčiť zákazníka z používania služieb a bicyklov spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s..

- 2) Obmedzenie zodpovednosti uvedené v §9 odseku 2 nie je platné, ak zákazník zámerne dovoľí zneužitie zákazníckych údajov alebo sú tieto údaje zneužitá z dôvodu hrubej nebanlivosti.

§14 Poplatky, ceny a vyúčtovanie

- 1) Určovanie všetkých poplatkov a služieb spoločnosti ARRIVA sa účtuje na základe cien platných na začiatku každého prenájmu bicykla. Poplatky za prenájom sú uvedené v aktuálnom cenníku (k dispozícii na webovej lokalite www.arriva.bike).
- 2) Špeciálne sadzby alebo darčkové poukážky sú platné iba na jeden bicykel počas jedného prenájmu. Taktiež sú platné iba pre osobu, ktorej boli vydané a vzťahujú sa na aktuálny cenník.
- 3) Zrušenie dohôd o špeciálnych sadzbách nemá automaticky za následok deaktiváciu zákazníckeho účtu v spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s.. Ak chce zákazník deaktivovať účet, môže tak urobiť online na webovej stránke www.arriva.bike
- 4) Mesačné predplatné je platné po dobu 30 dní od dátumu zakúpenia. Po uplynutí tejto doby sa zákazníkovi automaticky predĺži predplatné na ďalších 30 dní a bude mu zaúčtovaný poplatok za mesačné predplatné, podľa platného cenníka. Ročné predplatné sa vzťahuje na jeden prenajatý bicykel (v cene predplatného je prvých 30 minút, každých ďalších 30 minút je spoplatnených platnou tarifou). Tzn., že ak si zákazník prenajme v tom istom čase 4 bicykle, mesačné predplatné sa vzťahuje iba na jeden z prenajatých bicyklov. Z toho vyplýva, že ďalšie 3 prenajaté bicykle sú spoplatnené platnou tarifou. Deaktivácia mesačného predplatného je možná najneskôr v posledný pracovný deň platnosti zakúpeného mesačného predplatného a to prostredníctvom zaslania žiadosti na emailovú adresu bike@arriva.sk.
- 5) Ročné predplatné je platné po dobu 365 dní od dátumu zakúpenia. Po uplynutí tejto doby sa zákazníkovi automaticky predĺži predplatné na ďalší rok a bude mu zaúčtovaný poplatok za ročné predplatné, podľa platného cenníka. Ročné predplatné sa vzťahuje na jeden prenajatý bicykel (v cene predplatného je prvých 30 minút, každých ďalších 30 minút je spoplatnených platnou tarifou). Tzn., že ak si zákazník prenajme v tom istom čase 4 bicykle, ročné predplatné sa vzťahuje iba na jeden z prenajatých bicyklov. Z toho vyplýva, že ďalšie 3 prenajaté bicykle sú spoplatnené platnou tarifou. Deaktivácia ročného predplatného je možná najneskôr v posledný pracovný deň platnosti zakúpeného ročného predplatného a to prostredníctvom zaslania žiadosti na emailovú adresu bike@arriva.sk.
- 6) Držitelia platných medzinárodných kariet ISIC a ITIC sú po úspešnej verifikácii karty v užívateľskom konte arriva bike oprávnení jazdiť prvých 15 minút zdarma na bicykli arriva bike v rámci jednej výpožičky zdieľaného bicykla arriva bike v meste Nitra denne. Držitelia platných medzinárodných kariet ISIC a ITIC sú zároveň oprávnení zakúpiť si ročné predplatné pre službu zdieľaných bicyklov arriva bike so zľavou 20% z ceny predplatného. V prípade neposkytnutia zľavy/výhody držiteľovi platného medzinárodného preukazu označeného príslušným logom, vzniká takémuto držiteľovi preukazu nárok na dodatočné poskytnutie zľavy v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami pre systémy zdieľania bicyklov prevádzkované spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s. do 30 dní od neuplatnenia zľavy na základe žiadosti o dodatočné uplatnenie zaslané emailom na adresu prevádzkovateľa bike@arriva.sk, pričom zľavu nie je možné zameniť za hotovosť ani si ju nárokovať súdnou cestou.

§15 Platba a omeškaná platba

- 1) Zákazník je povinný zaplatiť účtovanú sumu prostredníctvom platobnej karty. Zákazník môže kedykoľvek zmeniť zvolený spôsob platby.
- 2) Poplatky za upomienky a dodatočné administratívne kroky, či vzniknuté náklady budú taktiež účtované zákazníkovi v reálnej hodnote.
- 3) V prípade omeškania platby je spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. oprávnená požadovať celú sumu a prestať poskytovať zákazníkovi služby, pokiaľ zákazník nesplní svoje záväzky.

§16 Účtovanie, zoznamy prenájmov, kontrola

- 1) Poskytovateľ fakturuje zákazníkovi sadzby podľa aktuálneho cenníka a sadzieb, ktoré sú k dispozícii na webovej lokalite www.arriva.bike. Ukončené prenájmy (vrátane nákladov a časových údajov) môžu zákazníci zobraziť vo svojich účtoch na webovej lokalite www.arriva.bike a prostredníctvom aplikácie. Uvedené ukončené prenájmy neobsahujú položky, ktoré sú

výnimočné a automatický systém ich preto nemôže uviesť (ako napríklad poplatky z dôvodu neplnenia zmluvy alebo servisné poplatky). Poskytovateľ poskytne daňový doklad z prenájmu bicykla prostredníctvom e-mailu, na základe písomnej žiadosti zo strany klienta (e-mail na bike@arriva.sk).

- 2) Sťahovanie prostriedkov z účtu zákazníka prebieha automaticky. Spoločnosť ARRIVA Slovakia a.s. si vyhradzuje právo žiadať platbu od zákazníkov telefonicky alebo písomne.
- 3) Námiety voči výške zrealizovaných platieb musia byť doručené spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s. písomne do 14 dní. Práva zákazníka po vypršaní obdobia, v ktorom je možné podať námietku, ani v prípade oprávnených námietok nie sú dotknuté. Všetky vrátené platby budú zaslané na zákaznícky účet a použité na zaplatenie nasledujúcich platieb, ak zákazník nerozhodne inak. Takéto rozhodnutie musí mať písomnú formu.

§17 Ukončenie a odstránenie informácií o zákazníkovi

- 1) Obe zmluvné strany môžu kedykoľvek riadne ukončiť zmluvný vzťah. Právo na mimoriadne ukončenie týmto ustanovením nie je dotknuté. Zákazník môže deaktivovať zákaznícky účet online na webovej stránke www.arriva.bike.

§18 Informácie o ochrane osobných údajov

(informačné memorandum o spracúvaní osobných údajov užívateľov služby zdieľaných bicyklov arriva bike)

Spoločnosť **ARRIVA Slovakia a.s., so sídlom Štúrova 72, 949 01 Nitra, Slovenská republika**, IČO: 35 811 439, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka č.: 10493/N (ďalej len ako „**Prevádzkovateľ**“ alebo „**Spoločnosť**“) spracúva Vaše osobné údaje, a to na účely a na základe právnych základov ako je uvedené nižšie v tomto informačnom memorande. V tomto informačnom memorande nájdete aj podrobnejšie informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov ako aj informácie o Vašich právach ako dotknutej osoby, ktoré Vám prináležia v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 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 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len ako „**GDPR**“) ako aj zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**ZoOOÚ**“).

Naša Spoločnosť je Prevádzkovateľom Vašich osobných údajov, to znamená, že naša Spoločnosť určuje účely a prostriedky spracúvania Vašich osobných údajov.

1. KONTAKTNÉ ÚDAJE NAŠEJ SPOLOČNOSTI A ZODPOVEDNEJ OSOBY

Obchodné meno: **ARRIVA Slovakia a.s.**

Adresa: Štúrova 72, 949 01 Nitra, Slovenská republika

Zodpovedná osoba: JUDr. Miriama Miskolczi Email: osobneudaje@arriva.sk Telefonický kontakt: +421 915 733 733

2. AKÉ OSOBNÉ ÚDAJE SPRACÚVAME

2.1. **Bežné osobné údaje:** Naša Spoločnosť ako Prevádzkovateľ spracúva nasledovné osobné údaje ktoré našej Spoločnosti poskytnete najmä prostredníctvom našej webstránky arriva.bike alebo arriva.bike mobilnej aplikácie alebo iným spôsobom, pričom ide najmä o:

2.1.1. identifikačné údaje (najmä meno, priezvisko, titul, maskované číslo platobnej, meno držiteľa karty);

2.1.2. kontaktné údaje (najmä adresa trvalého bydliska alebo adresa prechodného bydliska, miesto podnikania, emailová adresa, telefónne číslo);

2.1.3. lokalizačné údaje (najmä údaje o prenájatých bicykloch, napríklad poloha bicykla na začiatku a na konci doby nájmu, iné údaje súvisiace s polohou bicykla);

2.1.4. transakčné údaje (najmä údaje o mesačných obratoch zákazníka).

2.2. Osobitné kategórie osobných údajov: Naša Spoločnosť ako Prevádzkovateľ nespracúva osobitné kategórie osobných údajov (citlivé údaje) pre účely uvedené v tomto informačnom memorande. Osobitnými kategóriami osobných údajov sú osobné údaje, ktoré odhaľujú rasový alebo etnický pôvod, politické názory, náboženské alebo filozofické presvedčenie alebo členstvo v odborových organizáciách, genetické údaje, biometrické údaje na individuálnu identifikáciu fyzickej osoby, údaje týkajúce sa zdravia alebo údaje týkajúce sa sexuálneho života alebo sexuálnej orientácie fyzickej osoby. V prípade, ak vznikne požiadavka na spracúvanie aj osobitnej kategórie Vašich osobných údajov, buď si od Vás vyžiadame výslovný súhlas alebo budeme predmetné osobné údaje spracúvať na inom relevantnom právnom základe.

3. COOKIES A OSTATNÉ ELEKTRONICKÉ ÚDAJE

3.1. Základné súbory cookies: Tieto súbory cookie sú nevyhnutne potrebné na to, aby sme vám poskytli služby dostupné prostredníctvom našich webových stránok a využili niektoré z ich funkcií.

Pretože tieto súbory cookie sú nevyhnutne potrebné na základné fungovanie webových stránok, nemôžete ich odmietnuť bez toho, aby ovplyvnili fungovanie našich stránok. Môžete ich zablokovať alebo odstrániť zmenou nastavení prehliadača a blokovaním všetkých súborov cookie na tejto webovej lokalite.

Google Analytics cookies: Tieto súbory cookie zhromažďujú informácie, ktoré sa používajú buď v súhrnnej forme, ktoré nám pomáhajú pochopiť, ako sa používa naša webová stránka, alebo ako efektívne sú naše marketingové kampane, alebo nám pomôcť prispôsobiť našu webovú stránku a aplikáciu pre vás s cieľom zlepšiť vaše skúsenosti.

Ak nechcete sledovať návštevnosť našich stránok, môžete zakázať sledovanie v prehliadači.

Iné externé služby: Používame tiež rôzne externé služby, ako sú Google Webfonty, Youtube, Google maps, Open street map, pre zobrazenie presných polôh bicyklových staníc. Vzhľadom na to, že títo poskytovatelia môžu zhromažďovať osobné údaje, napríklad vašu IP adresu, dovoľujeme vám ich zablokovať na našej stránke. Majte na pamäti, že to môže výrazne znížiť funkčnosť a vzhľad našich stránok. Zmeny sa prejavujú po načítaní stránky.

3.2. Serverové dáta: Návštevou našej webstránky arriva.bike, Váš web prehliadač našej Spoločnosti alebo nášmu správcovi web stránky, poskytuje aj údaje ako je typ web prehliadača, ktorý používate, typ Vášho operačného systému, údaje o webstránke, z ktorej našu webstránku navštevujete, webstránky, ktoré navštevujete, dátum a čas Vášho prístupu a Vašu IP adresu.

3.3. Pluginy sociálnych sietí: Na našej webstránke arriva.bike nepoužívame pluginy (zásuvné moduly) sociálnych sietí.

4. ÚČELY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV (PREČO MÁME VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE) A PRÁVNE ZÁKLADY NA ICH SPRACÚVANIE (NA ZÁKLADE ČOHO MÁME VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE)

4.1. Osobné údaje pre daný účel: Pri poskytovaní našich služieb, spracúvame Vaše osobné údaje vždy na konkrétny vopred stanovený účel, pričom každý účel spracúvania si vyžaduje iba niektoré Vaše osobné údaje. Na strane druhej, ak nám nebudú poskytnuté príslušné osobné údaje, ktoré sú na daný účel potrebné, naša Spoločnosť Vám nebude schopná poskytnúť príslušnú službu alebo bude schopná ju poskytnúť iba vo veľmi obmedzenom rozsahu, čo v konečnom dôsledku nemusí byť pre Vás žiaduce.

4.2. Účely spracúvania a príslušný právny základ: Vaše osobné údaje spracúvame na nasledovné účely a na základe nasledovných právnych základov:

4.2.1. Pre účely prenajatia bicyklov (na základe plnenia zmluvy a v rámci predzmluvných vzťahov): ide o spracúvanie Vašich identifikačných, kontaktných, lokalizačných a transakčných údajov pre účely prenajatia (arriva.bike) bicykla a registrácie zákazníkov do arriva.bike systému (cez webstránku, mobilnú aplikáciu, telefonicky, terminál alebo inými spôsobmi). Spracúvanie Vašich osobných údajov je vykonávané na základe uzatvorenej zmluvy o nájme (arriva.bike) bicykla, ako aj v rámci predzmluvných vzťahov, ktoré predchádzajú uzatvoreniu predmetnej zmluvy o nájme. Tým, že si vytvoríte arriva.bike konto, a to prostredníctvom webstránky, mobilnej aplikácie alebo iným spôsobom, poskytujete našej Spoločnosti osobné údaje v rámci predzmluvných vzťahov, ktoré predchádzajú uzatvoreniu zmluvy o nájme (bicykla).

4.2.2. Marketingový účel (na základe súhlasu a oprávneného záujmu): ide predovšetkým o priamy marketing, zasielanie newslettera, hodnotenie spokojnosti zákazníkov, zasielanie ponúk a reklám na produkty a služby ponúkané našou Spoločnosťou ako aj na produkty a služby ponúkané spoločnosťami v skupine Arriva, vrátane rôznych súťaží. Vaše identifikačné a kontaktné osobné údaje na predmetný účel spracúvame buď na základe:

4.2.2.1. Vášho súhlasu, ktorý nám dobrovoľne udelíte, pričom predmetný súhlas máte právo kedykoľvek odvolať; alebo

4.2.2.2. oprávneného záujmu. Oprávnený záujem našej Spoločnosti na spracúvaní Vašich identifikačných a kontaktných osobných údajov na marketingový účel (priamy marketing) spočíva v tom, že prostredníctvom propagovania služieb a produktov našej Spoločnosti našim aktuálnym a bývalým zákazníkom, sa poskytne rozvoj a rast našej Spoločnosti, zároveň z komunikácie s našimi bývalými a aktuálnymi zákazníkmi v rámci spätnej väzby je naša Spoločnosť schopná identifikovať, ako naše služby a produkty vylepšiť a ako odstrániť prípadné nedostatky. Naša Spoločnosť má eminentný záujem na tom, aby svojim zákazníkom poskytovala čo najlepšie a najkvalitnejšie služby a produkty, preto je našim oprávneným záujmom, aby sme základné identifikačné a kontaktné údaje našich bývalých a aktuálnych zákazníkov použili na predmetný účel a zároveň tým z komunikácie s nimi získavali od nich priebežnú spätnú väzbu. Pre riadne fungovanie a rozvoj našej Spoločnosti je to takmer nevyhnutné, pretože v dnešnej modernej dobe každá spoločnosť pôsobiaca na trhu sa snaží udržať pravidelný kontakt so svojimi zákazníkmi.

Rovnako poukazujeme aj na ustanovenie § 62 ods. 3 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, podľa ktorého predchádzajúci súhlas príjemcu elektronickej pošty sa nevyžaduje ak ide o priamy marketing vlastných podobných tovarov a služieb osoby, ktorého kontaktné informácie na doručenie elektronickej pošty tá istá osoba získala v súvislosti s predajom tovaru alebo služieb a v súlade s predmetným zákonom alebo s osobitným predpisom.

Voči spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu má dotknutá osoba, ktorej sa predmetné osobné údaje týkajú, právo namietat', pričom bližšie informácie k právu namietat' sú uvedené nižšie v bode 4.3 a 10.1.6 tohto memoranda. Ak namietnete voči spracúvaniu Vašich osobných údajov na základe oprávneného záujmu konkrétne pre účely priameho marketingu, naša Spoločnosť nebude Vaše osobné údaje ďalej spracúvať na predmetný účel.

4.2.3. Uplatňovanie právnych nárokov našej Spoločnosti (na základe oprávneného záujmu): ide o spracúvanie najmä identifikačných a kontaktných osobných údajov pre účely uplatňovania právnych nárokov našej Spoločnosti voči zákazníkom (dlžníkom) v súdnych, mimosúdnych, rozhodcovských, správnych, exekučných, konkurzných a reštrukturalizačných konaniach. Predmetné osobné údaje naša Spoločnosť nevyhnutne potrebuje k tomu, aby mohla účinne uplatniť svoje oprávnené nároky a práva. Voči spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného

záujmu má dotknutá osoba, ktorej sa predmetné osobné údaje týkajú, právo namietať, pričom bližšie informácie k právu namietať sú uvedené nižšie v bode 4.3 a 10.1.6 tohto memoranda.

4.2.4. Sťažnosti a reklamácie (na základe oprávneného záujmu): ide o spracúvanie najmä identifikačných a kontaktných údajov našich zákazníkov ako aj iných fyzických osôb, ktoré našej Spoločnosti zasielajú sťažnosti a reklamácie súvisiace najmä s prenájímaním bicyklov. Nakoľko má naša Spoločnosť zásadný záujem o spokojnosť našich zákazníkov, osobné údaje na predmetný účel naša Spoločnosť spracúva, aby na tieto sťažnosti a reklamácie mohla riadne reagovať a prípadne poskytnúť nápravu, ak by niektoré sťažnosti boli oprávnené. Súčasne musí byť naša Spoločnosť schopná preukázať vybavenie sťažnosti a reklamácie, na čo dohliadajú aj príslušné orgány dozoru, preto pre účely evidencie tieto sťažnosti a reklamácie evidujeme po nevyhnutnú dobu. Voči spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu má dotknutá osoba, ktorej sa predmetné osobné údaje týkajú, právo namietať, pričom bližšie informácie k právu namietať sú uvedené nižšie v bode 4.3 a 10.1.6 tohto memoranda.

4.2.5. Identifikačné a kontaktné údaje (na základe oprávneného záujmu): – ide o spracúvanie identifikačných a kontaktných osobných údajov zástupcov právnických osôb a iných fyzických osôb, ktoré získame z verejne dostupných zdrojov na to určených, od týchto osôb priamo ako aj od iných osôb (napríklad osobne, prostredníctvom emailu alebo našich formulárov a chatov umiestnených na našej webstránke arriva.bike), pričom predmetné údaje naša Spoločnosť potrebuje, aby mohla nadviazať kontakt s inými právnickými a fyzickými osobami pre účely riadneho chodu našej Spoločnosti a aby sme Vám mohli poskytnúť informácie súvisiace s našou Spoločnosťou, s prenájomom bicyklov alebo inými službami a produktami našej Spoločnosti a spoločností zo skupiny Arriva, o ktoré požiadate. Voči spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu má dotknutá osoba, ktorej sa predmetné osobné údaje týkajú, právo namietať, pričom bližšie informácie k právu namietať sú uvedené nižšie v bode 4.3 a 10.1.6 tohto memoranda.

4.3. Všeobecné informácie k spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu: GDPR našej Spoločnosti ako Prevádzkovateľovi umožňuje spracúvať osobné údaje aj bez toho, aby bol našej Spoločnosti udelený súhlas so spracúvaním týchto osobných údajov, alebo aby naša Spoločnosť spracúvala osobné údaje na základe iného právneho základu ako je napríklad plnenie zmluvy alebo plnenie povinnosti podľa osobitného zákona.

Voči takémuto spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR, máte právo namietať, pričom podrobnosti o uvedenom práve sú uvedené aj v bode 10.1.6 nižšie. Ak uplatníte predmetné právo namietať voči konkrétnemu spracúvaniu, naša Spoločnosť nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody našej Spoločnosti na spracúvanie, ktoré prevažujú nad Vašimi záujmami, právami a slobodami, alebo pokiaľ naša Spoločnosť nepreukáže dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov. Ak namietnete voči spracúvaniu Vašich osobných údajov na základe oprávneného záujmu konkrétne pre účely priameho marketingu, naša Spoločnosť nebude Vaše osobné údaje ďalej spracúvať na predmetný účel.

5. AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVANIE A PROFILOVANIE

5.1. V rámci služby arriva bike naša Spoločnosť nevykonáva automatizované rozhodovanie a ani profilovanie vo vzťahu k Vaším osobným údajom.

6. PRÍJEMCOVIA ALEBO KATEGÓRIE PRÍJEMCOV OSOBNÝCH ÚDAJOV

6.1. Zoznam príjemcov osobných údajov: Vaše osobné údaje môžu byť poskytnuté nasledovným príjemcom:

- 6.1.1. audítorm, ktorí vykonávajú v našej Spoločnosti audit, najmä na overenie účtovnej závierky našej Spoločnosti;
 - 6.1.2. spoločnosti Orange Slovensko, a.s., Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, ktorá ako sprostredkovateľ zabezpečuje pre našu Spoločnosť prevádzku linky centrálnej zákazníckej podpory Arriva,
 - 6.1.3. spoločnosti nextbike GmbH, Erich-Zeigner-Allee 69-73, 04229 Leipzig, ktorá zabezpečuje softvér a back-end k systému Arriva Bike;
 - 6.1.4. bankám a iným spoločnostiam, ktoré pre našu Spoločnosť zabezpečujú najmä uskutočnenie finančných a obchodných transakcií a poskytujú pre našu Spoločnosť finančné služby;
 - 6.1.5. právnym zástupcom a advokátskym kanceláriám, ktorí/ktoré našej Spoločnosti poskytujú komplexné právne poradenstvo, zastupujú našu Spoločnosť na súdoch a pred inými orgánmi štátnej správy, ako aj voči dlžníkom a iným subjektom;
 - 6.1.6. poskytovateľom IT služieb ako sprostredkovateľom, ktorí pre našu Spoločnosť zabezpečujú niektoré IT zabezpečenie a infraštruktúru, vrátane webstránky;
 - 6.1.7. spoločnostiam, ktoré pre nás zabezpečujú účtovné a daňové poradenstvo,
 - 6.1.8. spoločníkom/akcionárom Spoločnosti.
- 6.2. Sprostredkovateľom je každý, kto spracúva osobné údaje v mene našej Spoločnosti ako Prevádzkovateľovi.
- 6.3. Orgány štátu a ostatné subjekty: Vaše osobné údaje môžu byť poskytnuté aj iným subjektom, ak sa naša Spoločnosť domnieva, že takéto poskytnutie osobných údajov je:
- 6.3.1. v súlade so všeobecne záväzných právnym predpisom, ZoOOÚ alebo GDPR; alebo
 - 6.3.2. to potrebné pre účely uplatňovania, založenia alebo obhajoby zákonného práva/nároku našej Spoločnosti; alebo
 - 6.3.3. to potrebné na ochranu dôležitých záujmov našej Spoločnosti alebo dôležitých záujmov akejkoľvek inej osoby,
- pričom môže ísť o poskytnutie osobných údajov niektorým z nasledovných subjektov:
- 6.3.4. akémukoľvek kompetentnému orgánu činnému v trestnom konaní, prokuratúre alebo súdu; 6.3.5. bankám;
 - 6.3.6. právnym zástupcom;
 - 6.3.7. regulátorovi;
 - 6.3.8. notárovi ako súdnemu komisárovi;
 - 6.3.9. daňovému úradu;
 - 6.3.10. orgánom dohľadu a kontroly;
 - 6.3.11. vládnej agentúre;
 - 6.3.12. exekútorovi;
 - 6.3.13. správcovi alebo predbežnému správcovi v konkurznom konaní alebo v reštrukturalizačnom konaní, vyrovnacom konaní alebo v konaní o oddžlení alebo dozornému správcovi vykonávajúcemu dozornú správu;
 - 6.3.14. obci, mestu, vyššiemu územnému celku;
 - 6.3.15. ministerstvu;
 - 6.3.16. Národnému kontrolnému úradu SR;
 - 6.3.17. Národnému bezpečnostnému úradu SR;
 - 6.3.18. Slovenskej obchodnej inšpekcií;
 - 6.3.19. Justičnej pokladnici;

6.3.20. Úradu na ochranu osobných údajov SR; 6.3.21.

Finančnému riaditeľstvu SR;

6.3.22. alebo inému subjektu.

6.4. Poskytnutie osobných údajov na pokyn dotknutej osoby: Vaše osobné údaje môžeme takisto poskytnúť aj iným príjemcom, ak na takéto poskytnutie osobných údajov dáte našej Spoločnosti súhlas alebo dáte našej Spoločnosti na takéto poskytnutie Vašich osobných údajov pokyn.

7. DOBA UCHOVÁVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

7.1. Vaše osobné údaje budeme uchovávať najdlhšie po dobu, kým je to potrebné na účely, na ktoré Vaše osobné údaje naša Spoločnosť spracúva, pokiaľ všeobecne záväzný právny predpis nepovoľuje, alebo si nevyžaduje, aby sme predmetné osobné údaje uchovávali po dlhšiu dobu.

7.2. Jednotlivé Vaše osobné údaje uchovávame po nasledovné doby:

| Účel: | Doba uchovávanía: |
|----------------------------|--|
| Prenajatie bicyklov | Po dobu trvania zmluvy a následne ešte počas desiatich rokov nasledujúcich po roku, kedy |
| | došlo k zániku/splneniu zmluvy (podľa zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákona č. 566/2001 Z.z. o o cenných papieroch a investičných službách a zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve) V prípade iniciovania súdneho konania voči Vám ako dlžníkovi, bude naša Spoločnosť spracúvať Vaše osobné údaje po nevyhnutnú dobu, počas ktorej bude trvať predmetné súdne konanie. |
| Marketingový účel | Po dobu platnosti súhlasu alebo do momentu odvolania súhlasu. V prípade spracúvania osobných údajov na základe oprávneného záujmu, po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania, najdlhšie po dobu desiatich (10) rokov od ich získania. |

| | |
|--|--|
| <p align="center">Uplatňovanie právnych nárokov</p> | <p>Po dobu, ktorá je nevyhnutná k uplatňovaniu práv a nárokov našej Spoločnosti, najkratšie po dobu trvania premlčacej doby podľa Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, najviac však po dobu desiatich (10) rokov po zániku/splnení záväzkov zo zmluvného vzťahu. V prípade iniciovania súdneho alebo správneho konania, bude naša Spoločnosť spracúvať Vaše osobné údaje po nevyhnutnú dobu, počas ktorej bude trvať predmetné súdne alebo správne konanie.</p> |
| <p align="center">Sťažnosti a reklamácie</p> | <p>Po dobu nevyhnutnú na úplné vybavenie sťažnosti a reklamácie, najviac po dobu desiatich (10) rokov pre účely evidencie a prípadnej kontroly zo strany dozorného orgánu ako aj pre prípad súdneho sporu alebo iného uplatňovania práv a nárokov našej Spoločnosti po dobu trvania premlčacej doby podľa Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.</p> |
| <p align="center">Identifikačné a kontaktné údaje</p> | <p>Po dobu, ktorá je nevyhnutná na nadviazanie kontaktu s uvedenými osobami, prípadne poskytnutie informácií/súčinnosti, ktoré tieto osoby požadujú, najviac však po dobu piatich (5) rokov od ich získania.</p> |

8. PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV DO TRETÍCH KRAJÍN

8.1. Naša Spoločnosť neuskutočňuje a ani nezamýšľa uskutočniť prenos Vašich osobných údajov do tretích krajín neposkytujúcich primeranú úroveň ochrany osobných údajov okrem prípadov, kedy si takýto prenos výslovne vyžiada všeobecne záväzný právny predpis alebo rozhodnutie štátneho orgánu. Tretie krajiny sú všetky krajiny okrem členských štátov Európskej únie a krajín, ktoré sú zmluvnou stranou dohody o Európskom hospodárskom priestore.

8.2. V prípade, ak si povaha služby bude vyžadovať prenos osobných údajov do tretích krajín, pri takomto prenose dodržíme všetky podmienky stanovené v článkoch 44 až 49 GDPR ako aj ďalšie podmienky GDPR tak, aby tento prenos spĺňal všetky bezpečnostné štandardy a aby nedošlo k porušeniu Vašich práv a slobôd.

9. BEZPEČNOSŤ OSOBNÝCH ÚDAJOV

9.1. K bezpečnosti osobných údajov: Naša Spoločnosť uplatňuje vhodné administratívne, technické a organizačné bezpečnostné opatrenia na ochranu Vašich osobných údajov, ktoré pod kontrolou našej Spoločnosti chránia pred neoprávneným prístupom, zhromažďovaním, používaním, zverejňovaním, kopírovaním, modifikáciou alebo likvidáciou. Všetky osobné údaje, ktoré nám poskytnete, sú uložené na zabezpečených serveroch. Sme súčasťou skupiny Arriva plc, ktorá školí svojich zamestnancov v súvislosti s našimi zásadami a postupmi ochrany osobných údajov a prístup k osobným údajom je umožnený výlučne tým zamestnancom, ktorým príslušné spracúvanie osobných údajov na daný účel vyplýva z pracovného zaradenia. Takisto

uskutočňujeme kroky, aby sme zabezpečili, že akýkoľvek poskytovateľ služieb, ktorý sa zaoberá spracúvaním osobných údajov v našom mene, prijme vhodné technické a organizačné opatrenia na ochranu takýchto osobných údajov.

10. VAŠE PRÁVA AKO DOTKNUTEJ OSOBY V SÚVISLOSTI SO SPRACÚVANÍM VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

10.1. Jednotlivé práva dotknutých osôb: Rovnako ako má naša Spoločnosť svoje práva a povinnosti v súvislosti s ochranou osobných údajov, aj Vy máte práva v súvislosti s ochranou Vašich osobných údajov (osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú). Ide o tieto práva:

10.1.1. Právo na prístup: Máte právo od našej Spoločnosti získať potvrdenie o tom, či naša Spoločnosť spracúva Vaše osobné údaje, aké osobné údaje spracúva, na aké účely ich spracúva, na akú dobu ich uchováva, odkiaľ ich naša Spoločnosť získava, kam a komu ich poskytuje, kto iný okrem našej Spoločnosti predmetné osobné údaje spracúva, či a ako dochádza k automatizovanému rozhodovaniu vrátane profilovania pri spracúvaní Vašich osobných údajov a aké iné práva máte v súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov. Všetky uvedené informácie sú poskytnuté v tomto informačnom memorande, avšak pokiaľ máte dojem, že neviete, či a aké Vaše osobné údaje naša Spoločnosť spracúva a ako ich spracúva, máte právo na prístup k týmto osobným údajom. V rámci uvedeného práva na prístup môžete našu Spoločnosť požiadať o kópiu Vašich spracúvaných osobných údajov, pričom prvú kópiu Vám naša Spoločnosť poskytne bezodplatne a ďalšie poskytnutie kópií bude spoplatnené.

10.1.2. Právo na opravu: V prípade, ak zistíte, že naša Spoločnosť spracúva Vaše osobné údaje, sú nepresné, nesprávne alebo neúplné, máte právo na to, aby naša Spoločnosť tieto osobné údaje opravila, prípadne doplnila.

10.1.3. Právo na vymazanie (právo na zabudnutie): V nasledovných prípadoch máte právo na to, aby Vaše osobné údaje, a ktoré naša Spoločnosť spracúva, boli bez zbytočného odkladu vymazané:

10.1.3.1. Vaše osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré ich naša Spoločnosť získala alebo inak spracúvala; alebo

10.1.3.2. ste odvolali súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov, pričom na spracúvanie týchto osobných údajov bol potrebný Váš súhlas a zároveň naša Spoločnosť nemá iný dôvod alebo iný právny základ na ich spracúvanie (napríklad na uplatňovanie práv a nárokov našej Spoločnosti); alebo

10.1.3.3. využijete svoje právo namietat' voči spracúvaniu Vašich osobných údajov (bližšie podrobnosti k predmetnému právu sú uvedené v bode 10.1.6 nižšie), ktoré naša Spoločnosť spracúva na základe oprávneného záujmu a naša Spoločnosť zistí, že nemá žiadne iné oprávnené záujmy, ktoré by našu Spoločnosť oprávňovali na ďalšie spracúvanie týchto osobných údajov

10.1.3.4. ak by naša Spoločnosť spracúvala Vaše osobné údaje nezákonne; alebo

10.1.3.5. aby sa splnila zákonná povinnosť stanovená vo všeobecne záväznom právnom predpise, ktorý sa na našu Spoločnosť vzťahuje; alebo

10.1.3.6. ak sa osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti adresovanou priamo dieťaťu.

Je potrebné Vás upozorniť, že aj keď pôjde o niektorý z vyššie uvedených prípadov, naša Spoločnosť nie je povinná Vaše osobné údaje (osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú) vymazať, pokiaľ je ich spracúvanie potrebné:

10.1.3.7. na uplatnenie práva na slobodu prejavu a na informácie; alebo

- 10.1.3.8. na splnenie právnej povinnosti našej Spoločnosti podľa všeobecne záväzného právneho predpisu; alebo
- 10.1.3.9. na účely archivácie, vedeckého alebo historického účelu alebo na štatistické účely; alebo
- 10.1.3.10. na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov našej Spoločnosti.

10.1.4. Právo na obmedzenie spracúvania: V určitých prípadoch máte okrem práva na výmaz aj právo na obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov, prostredníctvom ktorého môžete v konkrétnych prípadoch požadovať, aby došlo k označeniu Vašich osobných údajov a aby tieto osobné údaje neboli predmetom žiadnych ďalších spracovateľských operácií po určitú dobu. Naša Spoločnosť je povinná obmedziť spracúvanie Vašich osobných údajov v prípade, ak:

- 10.1.4.1. napadnete správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho našej Spoločnosti overiť správnosť týchto osobných údajov; alebo
- 10.1.4.2. spracúvanie Vašich osobných údajov je protizákonné a namietate proti vymazaniu týchto osobných údajov a žiadate namiesto toho obmedzenie ich použitia; alebo
- 10.1.4.3. naša Spoločnosť už nepotrebuje Vaše osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebujete ich Vy na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie Vašich právnych nárokov; alebo
- 10.1.4.4. využijete svoje právo namietat' voči spracúvaniu Vašich osobných údajov (bližšie podrobnosti k predmetnému právu sú uvedené v bode 10.1.6 nižšie), a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane našej Spoločnosti prevažujú nad Vašimi oprávnenými dôvodmi.

Ak sa spracúvanie Vašich osobných údajov obmedzilo na základe tohto práva na obmedzenie spracúvania, takéto osobné údaje s výnimkou uchovávanania môže naša Spoločnosť spracúvať len s Vaším súhlasom alebo na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov našej Spoločnosti, alebo na ochranu práv inej fyzickej alebo právnickej osoby, alebo z dôvodov dôležitého verejného záujmu štátu, ktorý je členským štátom Európskej únie alebo zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore.

10.1.5. Právo na prenosnosť: Máte právo získať všetky Vaše osobné údaje, ktoré ste poskytli našej Spoločnosti, ak ich naša Spoločnosť spracúva na základe súhlasu so spracúvaním osobných údajov alebo na základe plnenia zmluvy, pričom musí ísť výlučne o osobné údaje, ktoré naša Spoločnosť spracúva automatizovanými prostriedkami (elektronicky). Vaše osobné údaje Vám poskytneme v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a máte právo preniesť tieto osobné údaje priamo inému prevádzkovateľovi, pokiaľ je to technicky možné.

10.1.6. Právo namietat': Máte právo namietat' proti spracúvaniu Vašich osobných údajov, ktoré je vykonávané na základe verejného záujmu, oprávneného záujmu, vrátane namietania proti profilovaniu, ktoré je založené na základe oprávneného záujmu. Naša Spoločnosť nebude ďalej spracúvať Vaše osobné údaje, pokiaľ naša Spoločnosť nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad Vašimi záujmami, právami a slobodami, alebo pokiaľ naša Spoločnosť nepreukáže dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie svojich právnych nárokov.

Ak naša Spoločnosť spracúva Vaše osobné údaje na účely priameho marketingu, máte právo kedykoľvek namietat' proti spracúvaniu týchto osobných údajov, na účely takéhoto marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s týmto priamym marketingom. Ak namietnete spracúvanie Vašich osobných údajov na účely priameho marketingu, naša Spoločnosť už nebude tieto osobné údaje na takéto účely spracúvať.

10.1.7. Spôsob uplatnenia práv: Vyššie uvedené práva si môžete uplatniť prostredníctvom kontaktných údajov našej Spoločnosti, ktoré sú uvedené v bode 1 vyššie.

10.1.8. Právo podať sťažnosť na Úrad: V prípade nadobudnutia podozrenia z neoprávneného spracúvania Vašich osobných údajov, popri uplatnení vyššie uvedených práv, môžete podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia. Dozorným orgánom v Slovenskej republike je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky. Sídlo Úradu na ochranu osobných údajov SR je na adrese Hraničná 12, 820 07 Bratislava, Slovenská republika, pričom kontaktné údaje úradu sú nasledovné: tel. č. +421 2 3231 3214; email: statny.dozor@pdp.gov.sk; web: <https://dataprotection.gov.sk/>

V prípade podania sťažnosti/návrhu elektronickou formou, je potrebné, aby spĺňal náležitosti podľa ustanovenia § 19 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov.

10.1.9. Oznámenie o porušení ochrany osobných údajov: V prípade porušenia ochrany Vašich osobných údajov, ktoré pravdepodobne povedie k vysokému riziku pre Vaše práva a slobody, je naša Spoločnosť povinná bez zbytočného odkladu Vám oznámiť predmetné porušenie ochrany osobných údajov.

11. PRÁVO KEDYKOLVEK ODVOLAŤ SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

11.1. V prípade, ak ste našej Spoločnosti udelili súhlas so spracúvaním niektorých Vašich osobných údajov (právnym základom na spracúvanie niektorých osobných údajov našou Spoločnosťou je súhlas alebo výslovný súhlas), takýto súhlas môžete kedykoľvek odvolať, a to prostredníctvom kontaktných údajov našej Spoločnosti uvedených v bode 1 vyššie. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním.

12. ZMENY V TOMTO INFORMAČNOM MEMORANDE

12.1. Toto informačné memorandum o ochrane osobných údajov môžeme priebežne aktualizovať v reakcii na zmenu právneho, technického alebo obchodného vývoja. Pri aktualizácii tohto informačného memoranda o ochrane osobných údajov prijmemo vhodné opatrenia na to, aby sme Vás informovali v závislosti od významu zmien, ktoré vykonáme.

§19 Záverečné ustanovenia

Na vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa primerane vzťahujú príslušné ustanovenia:

- Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení,
- Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení.
- Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v platnom znení, Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení.

Číslo zákazníckej podpory: +421 915 244 244 Po

– Ne: 8.00 – 20.00 hod **E-mail: bike@arriva.sk**

Web stránka: www.arriva.bike



Cenník pre systémy zdieľania bicyklov arriva bike prevádzkované spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s.

Cenník je platný pre zdieľané bicykle arriva bike ponúkané spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s.

Pre systémy zdieľaných bicyklov, ktoré nie sú prevádzkované spoločnosťou ARRIVA Slovakia a.s., resp. sú prevádzkované partnerom spoločnosti ARRIVA Slovakia a.s. je platný cenník a všeobecné obchodné podmienky daného prevádzkovateľa.

§1 Sadzby

- 1) Registrácia je bezplatná pre žiadateľov registrujúcich sa postredníctvom smartfónu alebo online prostredníctvom webovej stránky prevádzkovateľa. Ak je prenájom bicykla spoplatnený a nie je zdarma (úplne prvých 30 minút využitia systému), je potrebné pred prenájomom uviesť požadované údaje platnej platobnej karty. Poskytovateľ si za účelom overenia bonity klienta účtuje prvotný jednorázový poplatok vo výške 1,00 €. Tento jednorázový poplatok vo výške 1,00 € bude pripísaný na účet arriva bike. Následne sa zúčtuje pri najbližšom využití systému na zaplatenie prenájmu bicykla. V závislosti od využitia služby je poskytovateľ oprávnený účtovať pravidelné poplatky za prenájom v súlade s aktuálnym cenníkom, ktorý je k dispozícii online na webovej stránke poskytovateľa www.arriva.bike. Registráciu a prihlásenie je možné zrealizovať prostredníctvom aplikácie nextbike v smartfóne alebo online na www.arriva.bike. Registrovaným zákazníkom sa môže stať iba osoba staršia ako 16 rokov (dovršený vek v čase odsúhlasenia žiadosti).
- 2) Základný cenník (arriva bike v meste Nitra): 0,50 € na 30 minút, 5,00 € na 24 hodín.
- 3) Mesačné predplatné (arriva bike v meste Nitra): 5,00 € (v cene predplatného je prvých 30 minút, každých ďalších 30 minút je spoplatnených platnou tarifou).
- 4) Ročné predplatné (arriva bike v meste Nitra): 25,00 € (v cene predplatného je prvých 30 minút, každých ďalších 30 minút je spoplatnených platnou tarifou).
- 5) Tarifa po prekročení výpožičky nad 24 hodín (arriva bike v meste Nitra): 6,00 € na 60 minút.

§2 Poplatky a sankcie

Právo účtovať vyšší poplatok v jednotlivých prípadoch, v ktorých je skutočne vynaložený náklad vyšší ako nižšie uvedené sumy, zostáva nedotknuté.

- 1) Poplatok vo výške 10,00 € sa uplatňuje v prípade, že bicykel nie je používaný v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami a/alebo je odovzdaný v nadpriemerne znečistenom stave.
- 2) Poplatok vo výške 20,00 € sa uplatňuje v prípade, že bicykel nie je vrátený späť na oficiálnu označenú stanicu bicyklov. Lokality, kde sa bicykel dá vrátiť sú uvedené na webovej stránke poskytovateľa www.arriva.bike alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie.
- 3) V prípade ak zákazník nevráti bicykel správne alebo ho správne neuzamkne, bude mu účtovaný jednorázový poplatok vo výške 25,00 €.
- 4) V prípade ak bude bicykel odcudzený, zákazníkovi bude účtovaná pokuta vo výške 75,00 €. Právo na náhradu a odškodnenie vzniknutej škody podľa §9 ods. 2. Arriva Slovakia a.s. zostáva nedotknuté.
- 5) V prípade spôsobenej škody na bicykli/stanici/stojane, bude účtovaná pokuta vo výške 75,00 €. Právo na náhradu a odškodnenie vzniknutej škody podľa §9ods. 2. Arriva Slovakia a.s. zostáva nedotknuté.

Číslo zákazníckej podpory: +421 915 244 244

Po – Ne: 8.00 – 20.00 hod

E-mail: bike@arriva.sk

Web stránka: www.arriva.bike