

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE SPROSTREDKOVANIE ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

Truck Assist Europe s.r.o.

verzia: 01 | účinnosť od: 1.6.2026

1. Úvodné ustanovenia a identifikácia poskytovateľa

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti Truck Assist Europe s.r.o. ako sprostredkovateľa asistenčných služieb a klientov pri sprostredkovaní asistenčných služieb, najmä cestnej a/alebo odťahovej asistencie pre motorové vozidlá.

1.2 Poskytovateľom služieb je:

Obchodné meno	Truck Assist Europe s.r.o.
Sídlo	Partizánska 14, 811 03 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika
IČO	55 168 493
DIČ	2121903069
IČ DPH	SK 2121903069
Webové sídlo	https://www.tassist.eu
E-mail	info@tassist.eu
Registrácia	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 166860/B
Štatutárny orgán	Robert Horňák, konateľ
Bankové spojenie	Československá obchodná banka, a.s. IBAN: SK36 7500 0000 0045 3526 1284

1.3 Klient je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, ktorá si u poskytovateľa objedná sprostredkovanie asistenčných služieb a/alebo s poskytovateľom uzatvorí zmluvu, a to i prípadne len formou objednávky, ktorej súčasťou sú tieto VOP (ďalej len „Klient“).

1.4 Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy, objednávky, cenovej ponuky alebo iného obchodného dokumentu, ktorým sa medzi poskytovateľom a Klientom dohodne sprostredkovanie asistenčných služieb. Odchylné písomné dojednania majú prednosť pred týmito VOP.

1.5 Ak Klient potvrdí objednávku, uzatvorí zmluvu, zaplatí zálohu, začne využívať sprostredkované asistenčné služby alebo iným preukázateľným spôsobom akceptuje ponuku poskytovateľa, pri prvotných úkonoch potvrdí oboznámenie sa so VOP a má sa za to, že sa oboznámil s týmito VOP a súhlasí s nimi.

2. Vymedzenie pojmov

2.1 „Asistenčné služby“ znamenajú služby spočívajúce najmä v cestnej pomoci, odťahu, vyprošťovaní, manipulácii s vozidlom, zabezpečení technickej pomoci alebo v iných obdobných službách podľa aktuálnej špecifikácie poskytovateľa.

2.2 „Sprostredkovanie asistenčných služieb“ znamená činnosť poskytovateľa smerujúca k zabezpečeniu asistenčnej služby pre Klienta prostredníctvom zmluvných partnerov poskytovateľa alebo vlastnej dispečerskej koordinácie.

2.3 „Zmluvný partner“ znamená tretia osoba spolupracujúca s poskytovateľom, ktorá môže vykonať konkrétnu asistenčnú službu, je odborne a technicky vybavená k realizácii požadovanej služby a má pre jej vykonanie požadované vybavenie.

2.4 „Vozidlo“ znamená motorové vozidlo, ktorému má byť poskytnutá alebo sprostredkovaná asistenčná služba.

3. Predmet a rozsah služieb

3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje sprostredkovať pre Klienta asistenčné služby podľa požiadaviek Klienta, podľa aktuálnej špecifikácie asistenčných služieb a týchto VOP.

3.2 Rozsah a cena konkrétnej asistenčnej služby závisí od požiadavky a potreby Klienta, dostupnosti zmluvných partnerov, technických možností, miestnych podmienok a od údajov poskytnutých Klientom.

3.3 Poskytovateľ nie je povinný vykonať samotnú asistenčnú službu vlastnými prostriedkami. Poskytovateľ je oprávnený zabezpečiť jej vykonanie prostredníctvom zmluvných partnerov alebo iných tretích osôb.

3.4 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť alebo prerušiť sprostredkovanie asistenčnej služby, ak Klient neposkytne potrebnú súčinnosť, ak sú uvedené nepravdivé alebo neúplné údaje, ak je služba objektívne nevykonateľná, nebezpečná, v rozpore s právnymi predpismi alebo ak je Klient v omeškaní s úhradou splatných záväzkov voči poskytovateľovi.

3.5 Špecifikáciu asistenčných služieb je poskytovateľ oprávnený priebežne aktualizovať. Zmenu oznámi Klientovi najneskôr 30 dní pred nadobudnutím jej účinnosti, ak sa strany nedohodnú inak.

4. Objednávanie a podmienky sprostredkovania

4.1 Klient objednáva asistenčnú službu spôsobom určeným poskytovateľom, najmä telefonicky, e-mailom, prostredníctvom dispečingu alebo iným dohodnutým komunikačným kanálom. Kontaktné spojenia poskytovateľa sú vždy uvedené na webovom sídle Poskytovateľa.

4.2 Klient je povinný pri objednávke uviesť najmä identifikáciu Klienta, kontaktnú osobu, lokalitu vozidla, druh požadovanej asistencie, evidenčné číslo vozidla (EČV), VIN, typ/parametre vozidla, opis poruchy alebo udalosti a ďalšie údaje potrebné na identifikáciu vozidla a Klienta na riadne sprostredkovanie služby.

4.3 Klient je povinný riadiť sa pokynmi Poskytovateľa a jeho dispečingu. Klient zodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť poskytnutých údajov.

4.4 Poskytovateľ sprostredkuje asistenčné služby spravidla nepretržite počas 7 dní v týždni a 24 hodín denne (7/24/365). Dostupnosť služby môže byť obmedzená okolnosťami nezávislými od Poskytovateľa, najmä dopravnou situáciou, poveternostnými podmienkami, dostupnosťou zmluvných partnerov, technickými obmedzeniami alebo vyššou mocou.

4.5 Ak sa služba viaže na vozidlá zaradené do systému poskytovateľa, Klient je povinný poskytnúť a priebežne aktualizovať zoznam vozidiel, údaje o oprávnených používateľoch a kontaktné údaje. Zmeny oznámi bez zbytočného odkladu. Služba nemôže byť poskytnutá pre vozidlo, ktoré nie je v evidencii u Poskytovateľa a pokiaľ by k tomu došlo, znáša Klient všetky náklady s tým spojené.

4.6 Kontaktnou osobou Klienta pre účely týchto VOP je osoba oznámená Klientom. Klient zodpovedá za to, že kontaktná osoba je oprávnená konať v rozsahu potrebnom na objednávanie a koordináciu služieb. Kontaktnou osobou Klienta je i vodič, ktorý vedie/viedol vozidla a toto vozidlo vyžaduje poskytnutie služby.

4.7 Manuál procesov sprostredkovania asistenčných služieb môže podrobne upraviť jednotlivé úkony, lehoty, komunikačné pravidlá, spôsob reportingu a technické požiadavky. Klient sa zaväzuje Manuál dodržiavať.

4.8 Poskytovateľ je oprávnený Manuál priebežne aktualizovať. Zmenu oznámi Klientovi najneskôr 30 dní pred nadobudnutím jej účinnosti, ak sa strany nedohodnú inak.

5. Cena, fakturácia a platobné podmienky

5.1 Cena za sprostredkovanie asistenčných služieb sa určuje podľa cenovej ponuky s prihliadnutím na konkrétny prípad, zmluvy alebo objednávky. Ceny sú uvedené bez DPH, ak nie je výslovne uvedené inak.

5.2 K cene bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov, ak sa na príslušné plnenie uplatní.

5.3 Poskytovateľ je oprávnený požadovať úhradu ceny alebo jej časti vopred formou zálohovej faktúry alebo až následne, po poskytnutí služby na základe skutočne sprostredkovaných a vykonaných služieb.

5.4 Ak bola dohodnutá zálohová platba, poskytovateľ je oprávnený začať so sprostredkovaním asistenčných služieb až po pripísaní zálohovej platby na účet poskytovateľa, ak sa strany nedohodnú inak.

5.5 Vyúčtovacia alebo riadna faktúra bude Klientovi doručená v elektronickej forme na e-mailovú adresu oznámenú Klientom, ak sa strany nedohodnú inak a to v lehote 10 dní od vykonania služby.

5.6 Lehota splatnosti faktúry je 14 dní odo dňa jej vystavenia, ak nie je na faktúre alebo v zmluve/objedávke uvedená iná lehota splatnosti.

5.7 Pri omeškaní Klienta s úhradou faktúry je Poskytovateľ oprávnený pozastaviť sprostredkovanie ďalších služieb až do úplného uhradenia dlžných súm a ďalšie služby neposkytovať. Tým nie je dotknuté právo Poskytovateľa na úroky z omeškania, náhradu škody a náklady spojené s vymáhaním pohľadávky.

6. Práva a povinnosti Klienta

6.1 Klient je povinný poskytovať poskytovateľovi pravdivé, úplné a aktuálne údaje potrebné na sprostredkovanie asistenčných služieb.

6.2 Klient je povinný zabezpečiť, aby osoby konajúce v jeho mene alebo osoby využívajúce vozidlá Klienta dodržiavali pokyny poskytovateľa, bezpečnostné pravidlá a tieto VOP. Klient oboznámi uvedené osoby o uvedených dokumentoch.

6.3 Klient je povinný bezodkladne informovať poskytovateľa o zmene údajov, ktoré môžu mať vplyv na poskytovanie alebo sprostredkovanie služieb, najmä o zmene kontaktných osôb, zoznamu vozidiel, oprávnených používateľov alebo fakturačných údajov.

6.4 Klient zodpovedá za škodu spôsobenú nepravdivými, neúplnými alebo oneskorenými údajmi, neposkytnutím súčinnosti alebo porušením týchto VOP.

7. Zodpovednosť a reklamácie

7.1 Poskytovateľ zodpovedá za riadne vykonanie sprostredkovateľskej činnosti v rozsahu dohodnutom v zmluve/objednávke a týchto VOP.

7.2 Poskytovateľ nezodpovedá za omeškanie, nemožnosť vykonania služby alebo škodu spôsobenú okolnosťami mimo jeho primeranej kontroly, vrátane konania alebo opomenutia Klienta, nesprávnych údajov a informácií, zásahu vyššej moci, dopravnej situácie, poveternostných vplyvov, rozhodnutí orgánov verejnej moci alebo konania tretích osôb a pod.

7.3 Ak konkrétnu asistenčnú službu vykonáva zmluvný partner alebo tretia osoba, poskytovateľ sprostredkuje jej zabezpečenie a koordináciu. Tým nie je dotknutá prípadná zodpovednosť vykonávateľa konkrétnej služby za jej vlastné vykonanie podľa osobitnej dohody alebo právnych predpisov.

7.4 Klient je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako zistí dôvod reklamácie, najneskôr však do 7 dní od sprostredkovania príslušnej asistenčnej služby, ak sa strany nedohodnú inak. Reklamácia musí obsahovať identifikáciu služby, dátum, opis reklamovanej vady a dostupné dôkazy.

7.5 Poskytovateľ vybaví reklamáciu v primeranej lehote, spravidla do 30 dní od doručenia úplnej reklamácie, ak si povaha veci nevyžaduje dlhšiu lehotu.

8. Ochrana osobných údajov

8.1 Strany berú na vedomie, že pri plnení zmluvného vzťahu môže dochádzať k spracúvaniu osobných údajov, najmä údajov kontaktných osôb, oprávnených používateľov vozidiel alebo iných osôb dotknutých asistenčnou službou.

8.2 Každá strana zodpovedá za plnenie svojich povinností podľa predpisov o ochrane osobných údajov v rozsahu, v akom pri spracúvaní osobných údajov vystupuje ako prevádzkovateľ alebo sprostredkovateľ, najmä podľa Nariadenia [\(EÚ\) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov](#) (GDPR).

8.3 Ak si povaha spolupráce vyžiada uzatvorenie osobitnej zmluvy o spracúvaní osobných údajov, strany ju uzatvoria najneskôr pred začatím spracúvania osobných údajov v danom rozsahu.

8.4 Klient je povinný zabezpečiť, aby osobné údaje poskytnuté poskytovateľovi boli získané a odovzdané v súlade s platnými právnymi predpismi a aby dotknuté osoby boli riadne informované.

9. Dôvernosc informácií

9.1 Strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, ktoré získajú v súvislosti so zmluvným vzťahom, a to aj po jeho skončení.

9.2 Za dôverné informácie sa považujú najmä obchodné, technické, cenové, prevádzkové a zmluvné informácie, informácie o zmluvných partneroch, procesoch, Manuáli, Cenníku a o Klientoch alebo vozidlách.

9.3 Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na informácie, ktoré sú verejne známe bez porušenia povinností príslušnej strany, boli preukázateľne známe pred ich poskytnutím, musia byť sprístupnené na základe právneho predpisu alebo rozhodnutia príslušného orgánu, alebo boli sprístupnené právnym, daňovým, účtovným alebo iným odborným poradcom viazaným mlčanlivosťou.

10. Trvanie, zmeny a ukončenie spolupráce

10.1 Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a Klientom vzniká prijatím objednávky, podpisom zmluvy alebo inou akceptáciou ponuky poskytovateľa.

10.2 Ak nie je dohodnuté inak, zmluvný vzťah sa uzatvára na dobu neurčitú.

10.3 Každá strana je oprávnená ukončiť zmluvný vzťah písomnou výpoveďou doručenou druhej strane. Výpovedná doba je 30 dní a začína plynúť dňom nasledujúcim po doručení výpovede, ak sa strany nedohodnú inak.

10.4 Poskytovateľ je oprávnený od zmluvného vzťahu odstúpiť alebo pozastaviť poskytovanie služieb pri podstatnom porušení povinností Klienta, najmä pri omeškaní s úhradou, neposkytnutí súčinnosti, opakovanom porušení Manuálu alebo pri poskytnutí nepravdivých údajov.

10.5 Ukončenie zmluvného vzťahu nemá vplyv na povinnosť Klienta uhradiť služby sprostredkované alebo objednané pred jeho ukončením ani na ustanovenia, ktoré podľa svojej povahy majú pretrvať aj po ukončení spolupráce, najmä ustanovenia o dôvernosti, ochrane osobných údajov, zodpovednosti a vysporiadaní záväzkov.

11. Zmeny VOP

11.1 Poskytovateľ je oprávnený tieto VOP a špecifikáciu asistenčných služieb jednostranne meniť alebo dopĺňať, najmä z dôvodu zmeny právnych predpisov, obchodného modelu, technických procesov, cien, rozsahu služieb alebo podmienok spolupráce so zmluvnými partnermi.

11.2 Zmenu oznámi poskytovateľ Klientovi spravidla e-mailom alebo iným preukázateľným spôsobom najmenej 30 dní pred jej účinnosťou, ak sa strany nedohodnú inak alebo ak zmena nie je výlučne technická, administratívna alebo pre Klienta priaznivá. Zmena uvedených dokumentov môže byť oznámená elektronicky na e-mail s odkazom na nové dokumenty, ktoré budú umiestnené na webovom sídle Poskytovateľa. Oznámením o zverejnených nových dokumentoch zo strany Poskytovateľa platí, že medzi Poskytovateľom a Klientom sú odo dňa určeného v daných dokumentoch platné nové znenia dokumentov, čo Klient berie na vedomie a akceptuje.

11.3 Ak Klient so zmenou nesúhlasí, je oprávnený ukončiť zmluvný vzťah výpoveďou doručenou poskytovateľovi pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Ak Klient po účinnosti zmeny pokračuje vo využívaní služieb, má sa za to, že so zmenou súhlasí.

12. Doručovanie

12.1 Písomnosti a oznámenia sa doručujú na adresu sídla, e-mailovú adresu alebo inú kontaktnú adresu oznámenú príslušnou stranou.

12.2 Elektronická komunikácia sa považuje za doručení dňom jej odoslania, ak odosielateľ neobdrží automatickú správu o nedoručení. Tým nie sú dotknuté prípady, v ktorých právne predpisy alebo dohoda strán vyžadujú inú formu doručovania.

13. Záverečné ustanovenia

13.1 Právne vzťahy neupravené týmito VOP, zmluvou alebo objednávkou sa spravujú príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonníkom.

13.2 Ak sa niektoré ustanovenie týchto VOP stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Strany nahradia také ustanovenie ustanovením, ktoré sa čo najviac približuje pôvodnému účelu.

13.3 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa .01.06.2026

V Bratislave, 01.06.2026

Truck Assist Europe s.r.o.
Robert Horňák, konateľ

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Robert Horňák", is written over the company logo and contact information.

Truck Assist Europe s.r.o.
Partizánska 14
Bratislava 811 03, Slovakia
IČO: 55 168 493
IČ DPH: SK2121903069