

OBCHODNÉ PODMIENKY PRE OD PROGRAM

Úvodné ustanovenia

Pre Own Damage Program fyzických osôb podnikateľov a právnických osôb (ďalej len „OD Program“), ktoré dojednáva ALD Automotive Slovakia, s. r. o. (ďalej tiež ako „ALD“), platia príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka (ďalej len „OBZ“) a príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“), tieto Obchodné podmienky pre OD Program (ďalej len „OP OD PROGRAM“) a Osobitné podmienky pre OD Program (ďalej len „OS OD PROGRAM“).

Nájomca uzatvoril so spoločnosťou ALD Automotive Slovakia, s. r. o. Zmluvu o poskytnutí operatívneho lízingu („Zmluva“), ktorej predmetom je dočasné poskytnutie užívania motorového vozidla (nájom) a poskytovanie ďalších služieb. Poskytovateľom je osoba, na majetok ktorej sa OD Program vzťahuje, ak tieto OP OD PROGRAM, OS OD PROGRAM alebo Zmluva nestanovujú inak. V prípade rozporu práv a povinností uvedených v OS OD PROGRAM majú tieto prednosť pred právami a povinnosťami uvedenými v týchto OP OD PROGRAMU.

Všeobecné ustanovenia

Článok I

Výklad pojmov

- 1. Poskytovateľ:** poskytovateľ operatívneho lízingu – ALD.
- 2. Nájomca:** je osobou totožnou s nájomcom v zmysle Zmluvy.
- 3. Zmluva:** je zmluva, na základe ktorej ALD poskytuje služby operatívneho leasingu (prípadne finančného leasingu) klientom.
- 4. Poplatok:** je osobitná zložka splátky v zmysle Zmluvy, ktorej platenie je povinnosťou nájomcu v zmysle Zmluvných povinností nájomcu ako aj povinností na úhradu účasti v zmysle podmienok tohto OD Programu.
- 5. Havária:** náraz alebo stret vozidla, pričom náraz je zrážka vozidla s nepohyblivou prekážkou a stret je zrážka vozidla s pohyblivým objektom.
- 6. Krádež:** prisvojenie si vecí tým, že sa jej páchatel zmocní.
- 7. Lípež:** zmocnenie sa vecí použitím násilia alebo hrozby bezprostredného násilia.
- 8. Odcudzenie:** úmyselné protiprávne konanie spočívajúce v lípeži, v krádeži, v neoprávnenom používaní cudzieho vozidla alebo v pokuse o dokonanie niektorého z uvedených činov.
- 9. Neoprávnené používanie cudzieho vozidla:** zmocnenie sa vozidla v úmysle prechodne ho používať.
- 10. Živel:** zahŕňa požiar, výbuch, povodeň, záplavu, víchricu, krupobitie, lavínu, zemetrasenie, zosuv pôdy, pád predmetov, úder blesku, vodu z vodovodných zariadení.
 - **Požiar:** oheň v podobe plameňa, ktorý sa nežiaduco a nekontrolovateľne rozšíril mimo určeného ohniska alebo takéto ohnisko opustil vrátane dymenia. Za požiar sa nepovažujú účinky dymu náhle uniknutého v dôsledku poruchy veci.
 - **Výbuch:** náhly ničivý prejav tlakovej sily, spočívajúci v rozpínavosti plynov alebo pár.
 - **Povodeň:** zaplavenie územných celkov vodou, ktorá sa prirodzeným spôsobom vyliala z brehov povrchového vodstva alebo tieto brehy pretrhla. Pri ohradzovanom vodnom toku sa za breh vodného toku považuje teleso hrádze. Za povodeň sa nepovažuje zaplavenie územia, ktoré bolo spôsobené regulovaným vypúšťaním vôd z vodných tokov alebo vodných nádrží.
 - **Záplava:** vytvorenie súvislej vodnej plochy na zemskom povrchu, ktorá určitú dobu stojí alebo prúdi v mieste škodovej udalosti, pričom jej vytvorenie bolo spôsobené prírodnými vplyvmi.
 - **Víchrica:** prúdenie vzduchu dosahujúce v mieste udalosti rýchlosť min. 75 km/hod.

- **Krupobitie:** jav, pri ktorom kúsky ľadu vytvorené v atmosfére dopadajú na zem.
 - **Lavína:** zosuv snehovej alebo ľadovej vrstvy z prírodných svahov.
 - **Zemetrasenie:** otrasy zemského povrchu vyvolané geofyzikálnymi procesmi vo vnútri Zeme, ktorého účinky dosiahnu v mieste udalosti minimálne 6. stupeň makroseizmickéj stupnice zemetrasenia EMS 98 (Európska makroseizmická stupnica).
 - **Zosuv pôdy:** prírodnými vplyvmi zapríčinené náhle zosunutie alebo zrútenie pôdy, zeminy alebo skál.
 - **Pád predmetov:** pád stromov, stožiarov alebo iných predmetov, ktorý má znaky voľného pádu spôsobeného zemskou gravitáciou. Za pád sa nepovažuje pád stromov, stožiarov alebo iných predmetov zapríčinený akoukoľvek ľudskou činnosťou.
 - **Úder blesku:** bezprostredné pôsobenie energie blesku alebo teploty jeho výboja na zaradené vozidlo.
 - **Voda z vodovodného zariadenia:** voda, iná kvapalina alebo para uniknutá mimo obvyklý priestor v dôsledku chybnjej obsluhy alebo poruchy.
 - **Vodovodné zariadenie:** potrubie alebo zariadenie privádzajúce alebo odvádzajúce vodu, paru alebo inú kvapalinu. Za vodovodné zariadenie sa nepovažujú strešné žľaby a voľne vedúce vonkajšie zvody odvádzajúce zrážky tvoriace sa v atmosfére a padajúce na zemský povrch (napr. dážď, sneh).
 - **Spätné vystúpenie vody:** voda vystúpená z verejného kanalizačného potrubia.
11. **Zrážka so zvieratom:** poškodenie alebo zničenie vozidla alebo jeho časti pri strete alebo zrážke so zvieratom.
 12. **Hlodavce:** poškodenie alebo zničenie vozidla alebo jeho časti v dôsledku pôsobenia hlodavcov.
 13. **Vandalizmus:** úmyselné poškodenie cudzej veci zásahom neoprávnenej osoby v zmysle príslušných ustanovení Trestného zákona, resp. zákona o priestupkoch v platnom znení.
 14. **Poskytnutie náhradného vozidla:** poskytnutie náhradného vozidla počas doby opravy zaradeného vozidla alebo doby, ktorá je špecifikovaná v Zmluve.
 15. **Nové vozidlo:** vozidlo, ktoré pri zaradení do OD Programu spĺňa všetky nasledujúce podmienky:
 - má byť alebo bolo kúpené ako nové u autorizovaného predajcu v Slovenskej republike,
 - nachádza sa v areáli predajne predajcu, ak už bolo kúpené, ešte s ním nebol opustený areál predajcu nájomcom,
 - nebolo doposiaľ registrované v Slovenskej republike alebo zahraničí,
 - je nepoškodené,
 - má najazdených maximálne 6.000 kilometrov,
 - za nové vozidlo sa nepovažuje predvádzacie vozidlo predajcu.
 16. **Jazdené vozidlo zaradené do OD Programu:** vozidlo ktoré pred zaradením do OD Programu splnilo tieto povinnosti:
 - bolo preverené
 - je vo vlastníctve ALD
 17. **Aktivovanie zabezpečovacích zariadení:** uvedenie zabezpečovacích zariadení do činnosti tak, aby bránili vniknutiu neoprávneným osobám do vozidla a následnej manipulácii s ním.
 18. **Doklad o evidencii vozidla:** osvedčenie o evidencii časť I, osvedčenie o evidencii časť II, príp. iný platný doklad osvedčujúci zápis vozidla v evidencii vozidiel Slovenskej republiky.
 19. **Štandardná výbava vozidla:** príslušenstvo a doplnky dodávané výrobcom pre konkrétny typ a model vozidla v základnej cene vozidla v roku jeho výroby; ak nie je rok výroby známy, považuje sa za rok výroby modelový rok vozidla.
 20. **Povinná výbava vozidla:** prostriedky a pomôcky, ktorými musia byť v zmysle všeobecne záväzného právneho predpisu vybavené jednotlivé druhy a kategórie vozidiel. Jednotlivé predmety povinnej výbavy sú kryté v rozsahu a do výšky maximálneho krytia dojednané v Zmluve.
 21. **Doplnková výbava vozidla:** príslušenstvo a doplnky uvedené v Zmluve, ktorými môže byť vozidlo vybavené (v ňom alebo na ňom upevnené) nad rámec povinnej a štandardnej výbavy, pričom jej použitie vo vozidle nie je povinné.
 22. **Držiteľ vozidla:** pre účely týchto OP OD PROGRAM je držiteľom vozidla poskytovateľ.

23. **Obhliadka vozidla:** úkony poskytovateľa smerujúce k zisteniu skutočného technického stavu vozidla pozostávajúce z fyzickej prehliadky a kontroly identifikačných údajov vozidla a vyhotovenia fotodokumentácie.
24. **Oprava čelného skla:** súhrn úkonov, ktorými sa odstraňujú následky mechanického poškodenia čelného skla vozidla, ktorých výsledkom je obnovenie jeho správnych a všeobecne záväznými právnymi predpismi stanovených funkcií, bez nutnosti jeho fyzickej výmeny.
25. **Oprávnená osoba:** osoba, ktorá je poverená poskytovateľom, nájomcom, alebo nimi splnomocnenými osobami na vedenie vozidla.
26. **Originálne náhradné diely:** náhradné diely, ktoré majú tú istú akosť ako komponenty použité pri výrobe vozidla a ktoré sú vyrobené podľa špecifikácií a výrobných noriem poskytnutých výrobcom vozidla na výrobu komponentov alebo náhradných dielov pre príslušné vozidlo. Sú to náhradné diely, ktoré sú vyrobené na tej istej výrobní linke ako tieto komponenty. Predpokladá sa, pokiaľ sa nepreukáže opak, že diely sú originálne náhradné diely, ak výrobca dielu osvedčí, že diely sa svojou akosťou zhodujú s komponentmi použitými pri výrobe príslušného vozidla a boli vyrobené podľa špecifikácií a výrobných noriem výrobcu vozidla, vrátane certifikovaných náhradných dielov.
27. **Osoba poverená poskytovateľom:** zamestnanec poskytovateľa, finančný agent alebo iná osoba konajúca v mene poskytovateľa na základe písomného poverenia.
28. **Zaradená vec do OD Programu:** vec, ktorá je predmetom zaradenia v zmysle článku II. týchto OP OD PROGRAM.
29. **Hodnota krytia:** hodnota novej zaradenej veci.
30. **Maximálne krytie:** suma určená ako najvyššia hranica náhrady vzniknutej škody.
31. **Obdobie:** časové obdobie dojednaného OD Programu v Zmluve, za ktoré sa platí v stanovených intervaloch poplatok, ak nie je dohodnuté inak.
32. **Rok OD Programu:** obdobie, ktoré začína okamihom zaradenia do OD Programu a končí dňom pred najbližším nasledujúcim výročným dňom. Každý ďalší OD Program rok začína výročným dňom a končí dňom pred najbližším nasledujúcim výročným dňom.
33. **Poškodzovanie cudzej veci:** zničenie, poškodenie alebo spôsobenie neupotrebitelnosti cudzej veci.
34. **Priemerná predajná hodnota vozidla:** priemerná hodnota vozidla v Slovenskej republike v tuzemskej mene, pri ktorej stanovení sú okrem vplyvu opotrebenia zahrnuté aj vplyvy trhu (predajnosť typu vozidla). Vyjadruje priemernú hodnotu vozidla pri jeho predaji obvyklým spôsobom na voľnom trhu.
35. **Samostatná technická jednotka:** doplnková výbava – zariadenie, ktoré je pevnou alebo odnímateľnou časťou vozidla, môže byť typovo schválené nezávisle od vozidla a svojím určením slúži na výkon pracovnej činnosti, napr. hydraulická ruka, polievacie zariadenie, snehová radlica, korba a pod.
36. **Škodová udalosť/Udalosť:** skutočnosť sprevádzaná vznikom škody, ktorá môže byť dôvodom vzniku práva na náhradu škody.
37. **Športové vozidlo:** vozidlo, ktoré má platný preukaz športového vozidla vydaný príslušným národným orgánom Medzinárodnej organizácie automobilov FIA alebo národným orgánom Medzinárodnej organizácie motocyklov FIM.
38. **Technická hodnota:** zvyšok technickej životnosti zaradenej veci do OD Programu vyjadrený v peniazoch (v tuzemskej mene).
39. **Teroristický čin:** čin, vrátane použitia sily alebo násillia, akejkoľvek osoby, skupiny alebo skupín ľudí konajúcich samostatne, v mene alebo v súvislosti s akoukoľvek organizáciou, vykonaný z politických, náboženských alebo ideologických dôvodov, vrátane úmyslu ovplyvniť ktorúkoľvek vládnu moc alebo zastrašiť verejnosť.
40. **Totálna škoda:** taká škoda, pri ktorej náklady na opravu zaradeného vozidla podľa noriem výrobcu dosiahnu 70 % buď všeobecnej hodnoty alebo účtovnej hodnoty vozidla vrátane príslušenstva tvoriaceho jeho povinnú, štandardnú a doplnkovú výbavu.

- 41. Vnútorne nepokoje:** občianska vojna, vzbura, občianske nepokoje nadobúdajúce rozmery rovnajúce sa ľudovému povstaniu, vojenská vzbura, povstanie, rebélia, revolúcia, stanné právo alebo stav obliehania alebo akákoľvek udalosť alebo príčina, ktoré vedú k vyhláseniu alebo udržaniu stanného práva alebo stavu obliehania, konfiškácii, zabratiu pre vojenské účely, rekvirácii alebo znárodneniu.
- 42. Vojnové udalosti:** vojna, invázia, činy zahraničného nepriateľa, nepriateľské akcie alebo vojne podobné operácie bez ohľadu na to, či bola alebo nebola vojna vyhlásená.
- 43. Vozidlo:** samostatné nekoľajové vozidlo s vlastným pohonom, ako aj iné nekoľajové vozidlo bez vlastného pohonu, pre ktoré sa vydáva doklad o evidencii vozidla a ktoré podlieha evidencii vozidiel v Slovenskej republike, ak nie je dojednané inak. Prípojným vozidlom je každé cestné nekoľajové vozidlo určené na pripojenie k motorovému vozidlu.
- 44. Všeobecná hodnota:** hodnota zaradenej veci do OD Programu v danom mieste a čase, pri stanovení ktorej sú okrem vplyvu opotrebenia či iného znehodnotenia zahrnuté aj vplyvy trhu (predajnosť). Vyjadruje hodnotu zaradenej veci do OD Programu pri jej potenciálnom predaji obvyklým spôsobom na voľnom trhu v čase bezprostredne pred škodovou udalosťou.
- 45. Účtovná hodnota:** účtovná zostatková cena majetku je rozdiel medzi vstupnou cenou hmotného majetku jej prípadného zhodnotenia a celkovou výškou odpisov zahrnutých do účtovných nákladov.
- 46. Daňová hodnota:** podľa § 25 ods. 3 Zákona o dani z príjmov zostatkovou cenou je rozdiel medzi vstupnou cenou hmotného majetku a jej technického zhodnotenia a celkovou výškou odpisov z tohto majetku zahrnutých do daňových výdavkov (§ 19 ods. 3 písm. a) Zákona o dani z príjmov).
- 47. Zabezpečovacie zariadenie:** mechanické alebo elektronické zabezpečovacie systémy ochrany vozidla, ktoré ho chránia pred krádežou a poškodením, ktoré môžu byť dodávané ako doplnková výbava vozidla a/alebo sú inštalované osobitne ako nadštandardná výbava vozidla. Poskytovateľ môže požadovať doplnenie výbavy vozidla o montáž ďalšieho zabezpečovacieho zariadenia v závislosti od nadobúdacej ceny vozidla pre zaradenie do OD Programu.
- 48. Výročný deň zaradenia zaradenej veci do OD Programu do OD Programu:** deň, ktorý sa svojím číselným označením dňa a mesiaca zhoduje s dňom začiatku zaradenia do OD Programu. Ak je deň zaradenia 29.2., tak je výročným dňom v neprestupných rokoch deň 28.2.

Článok II

OD Program a predmet zaradenia

- 1.** V rámci OD Programu je poskytnuté krytie nákladov súvisiacich s odstránením škôd na zaradenom vozidle z dôvodov ako:
 - a) havária, živel, odcudzenie, vandalizmus, zrážka vozidla so zvieratom, poškodenie vozidla pôsobením hlodavcov,
 - b) poškodenie čelného skla na vozidle,
 - c) škody na nadštandardnej výbave zaradeného vozidla (čl. XXIII OS OD PROGRAM), ale len spolu s krytím škôd na zaradenom vozidle v OD Programe,
- 2.** Predmetom zaradenia do OD Programu je vozidlo uvedené v Zmluve, jeho časti a príslušenstvo tvoriace jeho povinnú a štandardnú výbavu, ak sú vo vozidle uložené alebo v ňom alebo na ňom upevnené (ďalej len „zaradené vozidlo“).
- 3.** Predmetom zaradenia vozidla podľa ods. 4) tohto článku je tiež doplnková výbava zaradeného vozidla (menovite uvedené jej prvky s presnými sumami v Zmluve), a ak je v zaradenom vozidle v čase udalosti uložená alebo v ňom alebo na ňom upevnená.
- 4.** Vozidlo je možné zaradiť do OD Programu, len ak je pre neho vydaný platný doklad o evidencii vozidla a slovenské evidenčné číslo vozidla, a zároveň, ak je nepoškodené a je v riadnom technickom stave. Zaradenie v zmysle týchto OP OD PROGRAM nie je možné uzavrieť pre historické alebo športové vozidlo, ak nie je dojednané inak.

5. Predmetom „zrážky zaradeného vozidla so zvierateľom“ je osobné vozidlo (kategória M1) alebo nákladné (dodávkové) vozidlo (kategória N1) uvedené v Zmluve a jeho časti a príslušenstvo tvoriace jeho povinnú, štandardnú a doplnkovú výbavu, ak sú vo vozidle uložené alebo v ňom alebo na ňom upevnené.
6. Predmetom „poškodenia čelného skla na zaradenom vozidle“ je čelné sklo osobného vozidla (kategória M1) alebo nákladného (dodávkového) vozidla (kategória N1) uvedené v Zmluve.
7. Predmetom nadštandardnej výbavy zaradeného vozidla sú jednotlivé predmety výbavy vozidla dodané do vozidla ešte pred zaradením do OD Programu, ktoré nepatria do povinnej, štandardnej a doplnkovej výbavy, ktoré boli menovite uvedené v Zmluve a ktoré sú v čase udalosti uložené vo vozidle, v ňom alebo na ňom upevnené.

Článok III

Vymedzenie škodovej udalosti/ udalosti

Škodovou udalosťou/udalosťou je akákoľvek nepredvídaná a náhodná udalosť a/alebo séria udalostí výsledkom ktorých je vznik škody, ktorá môže byť dôvodom vzniku práva na krytie škody na zaradenom vozidle.

Článok IV

Začiatok zaradenia vozidla pod OD Program

1. Zaradenie vozidla je platné okamihom podpísania Zmluvy zmluvnými stranami, v ktorej bol zvolený OD Program.
2. Nové vozidlá sú zaradené v OD Programe okamihom ich prevzatia a podpísaním preberacieho protokolu u dílera.
3. Zaradenie nových alebo jazdených vozidiel začne okamihom uzavretia Zmluvy v zmysle ods. 1) tohto článku, pokiaľ nie je v Zmluve dojednaný neskorší začiatok zaradenia.
4. V Zmluve je možné ako začiatok zaradenia dohodnúť aj okamihom vykonania obhliadky vozidla poskytovateľom. Zaradenie v takom prípade začne plynúť okamihom vykonania obhliadky vozidla a akceptáciou stavu vozidla poskytovateľom.
5. Zaradenie vozidla pod OD Program sa dojednáva na dobu určitú, počas trvania Zmluvy, ak nie je dojednané inak.
6. Podmienky zaradenia vozidla je možné dohodou poskytovateľa a nájomcu rozširovať o ďalšie možnosti krytia rizík. Začiatkom rozšírenia krytia ďalších rizík je deň uzavretia takejto písomnej dohody, pokiaľ nie je v Zmluve dojednaný neskorší začiatok.

Článok V

Územná platnosť OD Programu

1. OD Program sa týka udalostí, ku ktorým v priebehu trvania zaradenia vozidla do OD Programu došlo na geografickom území Európy, ak nie je týmto OP OD PROGRAM stanovené inak alebo nie je dojednané inak.
2. V Zmluve je možné dojednať krytie nákladov, súvisiacich s odstraňovaním škôd na zaradených vozidlách aj pre iné územie; poplatok sa v takom prípade dohodne na základe rozsahu krytia, doby platnosti zaradenia a ohodnotenia rizík na takomto území.

Článok VI

Právne vzťahy

1. Podmienky zaradenia do OD Programu upravené v Zmluve, OP OD PROGRAM platné pre nájomcu platia primerane aj pre všetky oprávnené osoby. Povinnosťou nájomcu je oboznámiť sa ako aj oprávnené osoby s podmienkami Zmluvy, OP OD PROGRAM a OS OD PROGRAM.
2. Uplatnenie práv vyplývajúcich zo Zmluvy náleží výhradne poskytovateľovi, ak nie je týmito OP OD PROGRAM stanovené inak, alebo nie je dojednané inak.
3. Práva na náhradu škody nesmú byť bez súhlasu poskytovateľa postúpené inej osobe, a to až do ukončenia vyšetrenia škodovej udalosti.
4. Právne úkony právnickej osoby môže vykonávať výlučne osoba oprávnená konať v jej mene alebo osoba splnomocnená. Osoba, ktorá pristaví vozidlo právnickej osoby na obhliadku, sa považuje za oprávnenú konať za právnickú osobu vo veciach vykonania obhliadky.
5. Poskytovateľ má právo overovať si pravdivosť a úplnosť údajov potrebných pre výpočet výšky škody a používať zistené údaje pre účely správy zaradenia a likvidácie udalostí.

Článok VII

Zmena a zánik OD Programu

1. Akékoľvek zmeny v Zmluve sa uskutočňujú so súhlasom oboch zmluvných strán, ak nie je týmito OP OD PROGRAM stanovené inak.
2. Okamihom zápisu prevodu vlastníctva a/alebo držby vozidla uvedeného v evidencii vozidiel na inú osobu ako poskytovateľ, alebo vrátením vozidla na odstavné miesto ALD pri ukončení Zmluvy, krytie OD Programom zanikne, ak nie je dojednané inak.
3. Zaradenie a vyradenie vozidla z OD Programu môže zaniknúť písomnou dohodou zmluvných strán.
4. Pri splynutí, zlúčení alebo rozdelení právnickej osoby, ktorá je nájomcom, prechádzajú všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu s poskytovateľom na nástupnícku spoločnosť, ak nie je dojednané inak. Zánikom právnickej osoby, ktorá je nájomcom, bez právneho nástupcu, zaradenie do OD Programu zaniká, ak nie je dojednané inak.
5. Zaradenie vozidla v OD Programe zaniká okamihom vzniku totálnej škody a následným potvrdením ALD o nerentabilnosti jeho opravy, prijatím oznámenia príslušným orgánom, že vozidlo bolo odcudzené, okamihom zničenia vozidla alebo tým, že inak odpadla možnosť, aby na vozidle uvedenom v Zmluve nastala škodová udalosť. Pokiaľ došlo k zániku zaradenia pod OD Program v dôsledku škodovej udalosti, za ktorú poskytovateľ poskytol náhradu škody, patrí poskytovateľovi poplatok do konca obdobia, v ktorom škodová udalosť nastala.
6. Zaradenie vozidla do OD Programu, dojednaného na dobu určitú, zaniká uplynutím doby, na ktorú bolo v Zmluve dojednané.
7. Zaradenie vozidla do OD Programu zanikne aj tak, že poplatok za prvé obdobie nebolo zaplatené do 15 dní odo dňa jeho splatnosti. Zaradenie zanikne aj tak, že poplatok za ďalšie obdobie nebolo zaplatené do 15 dní odo dňa doručenia výzvy poskytovateľa na jeho zaplatenie, ak nebol poplatok zaplatený pred doručením tejto výzvy. Výzva poskytovateľa obsahuje upozornenie, že zaradenie zanikne, ak nebude zaplatené. To isté platí, ak bola zaplatená len časť poplatku.
8. Zaradenie vozidla do OD Programu zaniká aj dňom, kedy bolo vozidlo uvedené v Zmluve natrvalo vyradené z premávky na pozemných komunikáciách alebo bolo vyradené z evidencie vozidiel.
9. Ak bol v Zmluve v zmysle čl. IV ods. 4) týchto OP OD PROGRAM dojednaný začiatok zaradenia vozidla okamihom vykonania obhliadky vozidla poskytovateľom a nájomca si nesplnil povinnosti podľa čl. XIV ods. 1) písm. b) týchto OP OD PROGRAM tým, že nepristavil vozidlo na obhliadku podľa pokynu poskytovateľa a/alebo inak neumožnil poskytovateľovi vykonať obhliadku vozidla, vzniká nájomcovi povinnosť uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 500,- EUR.

10. Dňom vyradenia vozidla z OD Programu zaniká akékoľvek krytie rizík/možnosť nahradiť škodu na zaradenom vozidle a vozidlo je v prípade ak dôvodom zániku nie je totálna škoda alebo krádež vozidla, automaticky preradené do krytia na základe poistnej zmluvy uzatvorenej medzi ALD ako poistníkom a komerčnou poisťovňou ako poisťovateľom.
11. Ak poskytovateľ zistí, že nájomca vedome nepravdivo alebo neúplne odpovedal na písomné otázky poskytovateľa týkajúce sa dojednávaneho krytia alebo ak sa po uzavretí Zmluvy preukáže, že na zaradenom vozidle boli pozmenené výrobné čísla podvozku, karosérie (VIN), motora alebo výrobné (továrenské) štítky, alebo ak sa poskytovateľ dozvie, že doklady predložené nájomcom pri uzavretí Zmluvy boli pozmenené, sfaľšované alebo obsahovali nepravdivé údaje (ako napr. uvedenie nepravdivého údaju o účele použitia vozidla), alebo ak dodatočne zistí, že vozidlo uvedené v Zmluve bolo v čase dojednávania zaradenia poškodené, nespĺňalo po technickej alebo právnej stránke požiadavky na uzavretie Zmluvy uvedené v týchto OP OD PROGRAM (napr. zaradené vozidlo nebolo vybavené určeným zabezpečovacím zariadením alebo kombináciou určených zabezpečovacích zariadení), môže poskytovateľ od Zmluvy odstúpiť, ak by pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok alebo pri zistení uvedených skutočností Zmluvu neuzavrel.
12. Poskytovateľ má právo písomne vypovedať po každej škodovej udalosti zaradenie do OD Programu, ku ktorému sa škodová udalosť vzťahuje.
13. V súvislosti so zmenou podmienok rozhodujúcich pre stanovenie výšky poplatku má poskytovateľ právo jednostranne upraviť výšku poplatku na ďalší rok OD Programu. Výšku poplatku je poskytovateľ oprávnený upraviť, ak dôjde k zvýšeniu cien náhradných dielov a opravárenských prác alebo k rastu indexu spotrebiteľských cien s vplyvom na zvýšenie nákladov na náhradu škody, k zmene právnych predpisov, zmene rozhodovacej praxe súdov v oblasti poskytovania operatívneho lízingu alebo k zmene faktorov nezávislých na poskytovateľovi.
14. Ak došlo k právnemu nástupníctvu pri výkone živnostenského oprávnenia a vozidlo sa naďalej používa na podnikateľské účely, zaradenie pod OD Program nezaniká.

Článok VIII

Platenie, výška poplatku a výška účasti

1. Poplatok je splatný od prvého dňa zaradenia vozidla do OD Programu do vyradenia vozidla z OD Programu, ak nie je dojednané inak. Výška a splatnosť poplatku a dodatočného poplatku je upravená v Zmluve.
2. Výška poplatku je dojednaná v Zmluve.
3. Poskytovateľ má právo na poplatok za dobu od zaradenia vozidla do OD Programu do zániku zaradenia vozidla v OD Programe.
4. Poskytovateľ má právo na právo na účasť nájomcu v základnej výške 5% min 200 EUR za každú jednotlivú škodovú udalosť, ak v Zmluve nie je ustanovené inak. Zároveň má poskytovateľ právo požadovať od nájomcu úhradu takej výšky škody, ktorá nebola krytá v rámci OD Programu a to vo výške rozdielu reálne vzniknutej škody a výšky krytia OD Programom.
5. V prípade opravy čelného skla účasť nájomca nehradí.
6. Pokiaľ je vozidlo prevádzkované na iný druh použitia ako je dojednaný v Zmluve, poskytovateľ má popri dohodnutom poplatku právo na zmluvnú pokutu vo výške štvornásobku poplatku ako pre bežnú prevádzku, a to odo dňa, kedy podľa zistenia poskytovateľa došlo k inému druhu použitia vozidla, ako bolo dojednané, do dňa konca zaradenia alebo do dňa zmeny výšky poplatku v Zmluve podľa zisteného druhu použitia vozidla, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
7. V súvislosti so zmenou podmienok rozhodujúcich pre stanovenie výšky poplatku má poskytovateľ právo jednostranne upraviť výšku poplatku na ďalší rok OD Programu. Výšku poplatku je poskytovateľ oprávnený upraviť, ak dôjde k zvýšeniu cien náhradných dielov a opravárenských prác alebo k rastu indexu spotrebiteľských cien s vplyvom na zvýšenie nákladov, k zmene právnych predpisov, zmene rozhodovacej praxe súdov v oblasti pôsobenia poskytovateľa alebo k zmene faktorov nezávislých na poskytovateľovi.

8. Poskytovateľ môže v závislosti od dlhodobého vývoja škodovosti upraviť výšku poplatku na ďalší rok OD Programu.

Článok IX

Prechod práva

Ak má nájomca voči inému právo na náhradu škody spôsobenej škodovou udalosťou, prechádza toto právo na poskytovateľa, a to až do výšky náhrady škody, ktoré mu poskytovateľ poskytol.

Článok X

Krytie škody na zaradenom vozidle

1. Poskytovateľ kryje náklady súvisiace so poškodeniami na zaradenom vozidle určenými podľa týchto OP OD PROGRAM, OS OD PROGRAM a podmienok dojednaných v Zmluve, ak nie je týmito OP OD PROGRAM stanovené inak alebo nie je dojednané inak.
2. Ak urobil nájomca alebo oprávnená osoba opatrenia, ktoré vzhľadom k okolnostiam prípadu bolo možné považovať za nevyhnutné k odvráteniu bezprostredne hroziacej škodovej udalosti alebo k zmierneniu jej následkov, je poskytovateľ povinný poskytnúť plnenie zodpovedajúce nákladom, ktoré na takéto opatrenia účelne vynaložil, ak boli úmerné všeobecnej hodnote zaradeného vozidla v čase vzniku udalosti. Ak by také plnenie malo spolu s ďalšími plneniami z jednej škodovej udalosti prekročiť maximálne krytie, poskytovateľ je povinný zaplatiť náklady len do výšky rozdielu plnenia z titulu škody na zaradenom vozidle a maximálneho krytia.
3. Poskytovateľ uhradí náklady zodpovedajúce nákladom, ktoré bolo možné považovať za nevyhnutné z dôvodov bezpečnostných, hygienických alebo z iného verejného záujmu na odpratanie zvyškov zaradeného vozidla, ktoré bolo zničené alebo poškodené škodovou udalosťou. To neplatí, ak ide o nároky tretej osoby voči poskytovateľovi alebo voči nájomcovi. Ak by také plnenie malo spolu s ďalšími plneniami z jednej udalosti prekročiť sumu maximálneho krytia, poskytovateľ je povinný zaplatiť náklady len do výšky rozdielu plnenia z titulu škody na zaradenom vozidle a maximálneho krytia.
4. Poskytovateľ je oprávnený viazať poskytnutie krytia v súvislosti so škodami na zaradenom vozidle na splnenie povinností ustanovených v čl. XIV ods. 1) písm. s) týchto OP OD PROGRAMU.
5. Náklady na určenie príčin vzniku a stanovenie rozsahu poškodenia zaradeného vozidla znaleckým skúmaním poskytovateľ uhradí iba v prípade, ak o to znalec požiadava.
6. Znehodnotenie alebo zhodnotenie zaradeného vozidla opravou, jeho obvyklá údržba alebo ošetrovanie nie je predmetom krytia, a preto sa na ne neprihliada. Poskytovateľ rovnako nekryje a ani nehradí prípadnú majetkovú ujmu vzniknutú morálnym alebo bežným opotrebením zaradeného vozidla.

Článok XI

Zníženie a zamietnutie krytia nákladov súvisiacich s odstraňovaním škôd na zaradených vozidlách

1. Poskytovateľ je oprávnený primerane znížiť (min. 30%) alebo zamietnuť krytie nákladov na zaradenom vozidle:
 - a) v prípade porušenia povinnosti nájomcu nahlásiť udalosť poskytovateľovi v zmysle čl. XIV ods. 1) písm. i) týchto OP OD PROGRAM,
 - b) v prípade porušenia povinnosti nájomcu zabezpečiť prechod jeho práva na náhradu škody voči tretej osobe poskytovateľovi,
 - c) ak na základe nepravdivej alebo neúplnej odpovede nájomcu alebo ním oprávnenej osoby bol určený nižší poplatok,

- d) pokiaľ nájomcom alebo oprávnenou osobou došlo k vedomému porušeniu povinností ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, týmito OP OD PROGRAM, OS OD PROGRAM alebo povinností dojednaných v Zmluve, ktoré malo podstatný vplyv na vznik udalosti alebo na zväčšenie rozsahu následkov škodovej udalosti,
 - e) ak nájomca alebo oprávnená osoba viedla v čase udalosti vozidlo uvedené v Zmluve pod vplyvom alkoholu a/alebo návykových látok a/alebo sa bezdôvodne odmietla podrobiť skúške a/alebo vyšetreniu na požitie alkoholických nápojov a/alebo návykových látok,
 - f) ak nájomca alebo oprávnená osoba viedla zaradené vozidlo uvedené v Zmluve pod vplyvom liekov, s ktorými je spojený zákaz vedenia vozidla; to platí aj pre lekárskeho zákazu, s ktorým je po určitú dobu spojený zákaz vedenia vozidla alebo dočasná nespôsobilosť vedenia vozidla,
 - g) za ponechanie dokladu o evidencii vo vozidle v prípade odcudzenia vozidla,
 - h) ak došlo k poškodeniu alebo zničeniu zaradeného vozidla z dôvodu, že vozidlo nebolo udržiavané v riadnom technickom a výrobnom predpísanom stave (napr. slabý účinok brzd, deformácia náprav, pneumatiky s ojazdeným dezénom, poškodenie pruženia a tlmičov, zjavné unikanie paliva a oleja, poruchy v osvetlení, zjavné poškodenie podvozku alebo karosérie a pod.),
 - i) ak došlo k poškodeniu alebo zničeniu zaradeného vozidla nesprávne uloženým nákladom alebo batožinou; za nesprávne uložený náklad alebo batožinu sa rozumie prepravovaná vec alebo súbor prepravovaných vecí, ktoré nie sú vzhľadom na ich hmotnosť a rozmery adekvátne zabezpečené voči pohybu alebo ktoré sa nenachádzajú na mieste, ktoré je k tomuto účelu určené,
 - j) ak došlo k poškodeniu alebo zničeniu zaradeného vozidla nesprávnou manipuláciou s nákladom alebo batožinou,
 - k) ak sa v zaradenom vozidle uvedenom v Zmluve v čase udalosti prepravovalo viac osôb (bez ohľadu na ich vek) ako je počet sedadiel uvedený v doklade o evidencii vozidla (vrátane sedadla vodiča); u sanitiek sa do počtu sedadiel započítavajú všetky miesta na sedenie a ležanie uvedené v doklade o evidencii vozidla,
 - l) ak došlo k poškodeniu alebo zničeniu zaradeného vozidla konaním vodiča, ktorý sa vzdialil od vozidla tak, že nemohol okamžite zasiahnuť a neurobil také opatrenia, aby vozidlo nemohlo ohroziť bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky.
2. Ustanovenia ods. 1) písm. b), h) a i) tohto článku sa nevzťahujú na prípady, keď k poškodeniu alebo zničeniu došlo v čase od odcudzenia vozidla do jeho vrátenia.
 3. Ak bol počas trvania zaradenia vozidla v OD Programe vyhotovený ďalší kľúč alebo ovládač k zaradenému vozidlu a/alebo zabezpečovaciemu zariadeniu, ktorým je zaradené vozidlo vybavené, brániacemu vniknutiu neoprávneným osobám do zaradeného vozidla a následnej manipulácii s týmto vozidlom a túto skutočnosť nájomca alebo oprávnená osoba neoznámila poskytovateľovi ešte pred vznikom škodovej udalosti, je poskytovateľ oprávnený zamietnuť plnenie.
 4. Ak nájomca a/alebo oprávnená osoba v prípade odcudzenia zaradeného vozidla neodovzdá všetky originály a kópie kľúčov od zaradeného vozidla, kľúče a/alebo ovládače od zabezpečovacích zariadení a/alebo štítky s kódom od kľúčov, je poskytovateľ oprávnený zamietnuť poskytnutie krytia, resp. podľa okolností ho primerane znížiť. Ak sa preukáže, že niektorý z odovzdaných kľúčov, ovládačov a/alebo štítkov s kódom od kľúčov neprináleží k odcudzenému vozidlu, je poskytovateľ oprávnený zamietnuť poskytnutie krytia.
 5. Ak v čase škodovej udalosti nebolo zaradené vozidlo riadne zatvorené a/alebo uzamknuté a/alebo určené zabezpečovacie zariadenie, ktorým je zaradené vozidlo vybavené a zariadenie proti neoprávnenému použitiu vozidla, ktorým je zaradené vozidlo vybavené z hľadiska splnenia podmienok ustanovených všeobecne záväzným právnym predpisom upravujúcim podmienky premávky vozidiel na pozemných komunikáciách nebolo aktivované, je poskytovateľ oprávnený zamietnuť, resp. podľa okolností primerane znížiť poskytnutie krytia.
 6. Poskytovateľ je oprávnený zamietnuť poskytnutie krytia, ak nájomca alebo oprávnená osoba:
 - a) nepravdivo a/alebo neúplne uvedie podstatné skutočnosti týkajúce sa vzniku a priebehu škodovej udalosti,

- b) nepravdivo a/alebo neúplne uvedie skutočnosti ovplyvňujúce podmienky likvidácie škodovej udalosti, najmä určenie výšky plnenia.
7. Ustanoveniami tohto článku ostávajú ostatné práva poskytovateľa nedotknuté.

Článok XII Výluky

1. OD Program sa nevzťahuje na škody a úraz nájomcu spôsobené:
- úmyselným konaním, alebo hrubou nedbanlivosťou nájomcu a/alebo oprávnenej osoby a/alebo osoby konajúcej na podnet niektorej z týchto osôb,
 - v dôsledku podvodu, sprenevery, nátlaku, hrubého nátlaku, vydierania alebo porušovania povinností pri správe cudzieho majetku v zmysle príslušných ustanovení Trestného zákona v platnom znení,
 - na zaradenom vozidle, ktoré bolo použité v čase škodovej udalosti na trestnú činnosť osôb uvedených v písm. a) tohto odseku,
 - v prípade, že vodič zaradeného vozidla a/alebo jeho spolujazdec (ak je pre spolujazdca táto povinnosť ustanovená všeobecne záväznými právnymi predpismi) v čase vzniku škodovej udalosti nemal predpísané príslušné vodičské oprávnenie, mal zadržaný vodičský preukaz alebo mal uložený zákaz viesť motorové vozidlo,
 - používaním vozidla ako taxislužby, prípadne na transport osôb za úhradu, okrem prípadu, že bolo vozidlo na takýto účel zaradené do OD Programu,
 - na zaradenom vozidle, ktoré bolo použité na iný druh použitia, ako bolo dojednané v Zmluve alebo na účely vojenského,
 - priamo alebo nepriamo povstaním, vnútornými nepokojmi, teroristickým činom, vojnovými udalosťami, zásahom úradnej alebo štátnej moci, vyššou mocou, priamym alebo nepriamym pôsobením jadrovej energie,
 - v dôsledku odcudzenia celého vozidla alebo jeho častí osobou, ktorej bolo zaradené vozidlo zverené.
2. Ustanovenia ods. 1) písm. d) a e) tohto článku sa nevzťahujú na prípady, keď k poškodeniu alebo zničeniu zaradeného vozidla došlo v čase od jeho odcudzenia do jeho vrátenia.
3. Ak nebolo v Zmluve dojednané inak, OD Program sa rovnako nevzťahuje na škody a úraz nájomcu vzniknuté:
- pri pretekoch a súťažiach akéhokoľvek druhu,
 - pri tréningových a prípravných jazdách pre akcie uvedené v písm. a) tohto odseku,
 - pri nesúťažných alebo testovacích jazdách na rýchlostných dráhach pretekárskych okruhov.
4. OD Program sa nevzťahuje na škody na:
- pneumatikách, ak nedošlo súčasne k inému poškodeniu zaradeného vozidla,
 - zaradenom vozidle, spôsobené funkčným namáhaním, prirodzeným opotrebením, únavou materiálu, konštrukčnou alebo výrobnou vadou,
 - zaradenom vozidle pri vykonávaní opravy alebo údržby, ktoré vzniknú v priamej súvislosti s týmito prácami, ak nie je týmito OP OD PROGRAM stanovené inak,
 - zaradenom vozidle počas skúšobných jзд v areáli výrobcu alebo na skúšobnej dráhe,
 - zaradenom vozidle spôsobené nesprávnou obsluhou alebo údržbou (najmä nedostatok pohonných alebo mazacích hmôt, prehriatie motora a pod.),
 - zaradenom vozidle spôsobené výbuchom a/alebo požiarom dopravovaného nákladu (výbušnina, vysoko horľavá látka, chemikálie a pod.), ak zaradené vozidlo nie je určené na prepravu nebezpečného nákladu,
 - zaradenom vozidle, za ktoré je zodpovedný opravca alebo dodávateľ podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa Zmluvy,
 - zaradenom vozidle spôsobené požiarom alebo výbuchom, pokiaľ sa preukáže neoprávnený zásah inej osoby; toto ustanovenie sa nevzťahuje na poškodenie alebo zničenie zaradeného vozidla, ktoré sa v čase

takého požiaru alebo výbuchu nachádzalo v dosahu jeho účinkov a neoprávnený zásah nebol proti nemu smerovaný,

- i) zaradenom vozidle spôsobené ťarchou snehu,
 - j) skladacích garážach a autoplachtách určených na zakrytie zaparkovaných vozidiel,
 - k) náhradných dieloch, okrem náhradných dielov patriacich do povinnej výbavy zaradeného vozidla,
 - l) nosičoch zvukových, obrazových, dátových a iných záznamov vrátane záznamov na nich,
 - m) počítačových zariadeniach, ktoré nie sú súčasťou zaradeného vozidla slúžiacich na prevádzku zaradeného vozidla,
 - n) doplnkoch zaradeného vozidla, ktoré nie sú povolené príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi prevádzku vozidiel,
 - o) doplnkovej výbave zaradeného vozidla, ktorá nie je predmetom krytia OD Programu,
 - p) zaradenom vozidle, ktorých príčinou je udalosť, ktorá nastala pred jeho zaradením do OD Programu.
- 5.** OD Program sa nevzťahuje na škody na zaradenom vozidle spôsobené vodou z vodovodného zariadenia v dôsledku:
- a) vykonávania tlakových skúšok, opravy alebo údržby vodovodného zariadenia,
 - b) unikajúcej vody zo strešných žlabov a voľne vedúcich vonkajších zvodov,
 - c) úniku vody zo zariadení, ktoré tvoria súčasť alebo príslušenstvo vozidla.
- 6.** Ustanovenia ods. 4) písm. a), d), e), f), g), i) a j) tohto článku sa nevzťahujú na prípady, keď došlo k poškodeniu alebo zničeniu zaradeného vozidla v čase od jeho odcudzenia do jeho vrátenia.
- 7.** V zmysle týchto OP OD PROGRAM nevzniká právo na krytie/plnenie z dôvodu finančnej ujmy za nespotrebované pohonné hmoty, ktoré boli v čase škodovej udalosti v zaradenom vozidle, za následné škody (napr. ušlý zisk, nemožnosť používať zaradené vozidlo, únik pohonných hmôt a pod.) a za vedľajšie výdavky (náklady na právne zastupovanie, poštovné, platby za telefónne hovory, expresné príplatky).
- 8.** Okrem výluk z plnenia uvedených v ods. 1) až 7) tohto článku sa z krytia uplatňujú aj výluky uvedené v OS OD PROGRAM.

Článok XIII **Zvyšky zaradeného vozidla**

Pokiaľ nebude vopred s poskytovateľom písomne dojednané inak, zostatková hodnota zvyškov zaradeného vozidla bude pri totálnej škode z krytia odpočítaná.

Článok XIV **Povinnosti nájomcu**

- 1.** Nájomca je okrem povinností uložených mu všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatnými ustanoveniami týchto OP OD PROGRAM a OS OD PROGRAM povinný:
 - a) pravdivo a úplne písomne odpovedať na všetky otázky poskytovateľa týkajúce sa dojednávanych podmienok zaradenia alebo škodovej udalosti,
 - b) pri dojednávaní podmienok zaradenia a/alebo po uzavretí Zmluvy umožniť poskytovateľovi obhliadku vozidla za účelom zistenia skutočného technického stavu, poskytnúť poskytovateľovi požadovanú súčinnosť pri stanovení dátumu a času obhliadky vozidla, najmä dohodnúť čas a miesto obhliadky poskytovateľom a pristaviť vozidlo na obhliadku podľa pokynu poskytovateľa, umožniť vyhotoviť fotodokumentáciu vozidla, predložiť všetky doklady týkajúce sa vozidla požadované poskytovateľom; nájomca je zároveň povinný umožniť poskytovateľovi kontrolu kľúčov/ovládačov od vozidla, prípadných zabezpečovacích zariadení, výrobného čísla podvozku, karosérie (VIN), motora alebo výrobných (továrenských) štítkov vozidla, najmä či neboli pozmenené, vymenené alebo iným spôsobom upravené; týmto ustanovením nie sú dotknuté povinnosti nájomcu po oznámení škodovej udalosti,

- c) písomne oznámiť poskytovateľovi každú zmenu týkajúcu sa zaradenia vozidla v rozsahu údajov uvedených v Zmluve alebo podmienok zaradenia vozidla, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa, kedy táto skutočnosť nastala,
- d) dbať na to, aby škodová udalosť nenastala, udržiavať zaradené vozidlo v riadnom technickom a výrobcom predpísanom stave a vyhnúť sa takému konaniu, o ktorom má alebo by mohol mať vedomosť, že má alebo môže mať podstatný vplyv na vznik škodovej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu následkov škodovej udalosti,
- e) používať zaradené vozidlo výlučne na účely stanovené výrobcom a dojednané v Zmluve,
- f) dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na používanie a premávku vozidiel na pozemných komunikáciách,
- g) v čase opustenia vozidla zabezpečiť zaradené vozidlo proti vniknutiu neoprávnených osôb do zaradeného vozidla a následnej manipulácii s ním aktivovaním všetkých určených zabezpečovacích zariadení, ktorými je zaradené vozidlo vybavené proti neoprávnenému použitiu vozidla a aktivovaním zariadení proti neoprávnenému použitiu vozidla, ktorými je zaradené vozidlo vybavené z hľadiska splnenia podmienok ustanovených všeobecne záväzným právnym predpisom upravujúcim podmienky premávky vozidiel na pozemných komunikáciách,
- h) v čase opustenia vozidla neponechať vo vozidle doklad o evidencii zaradeného vozidla, kľúče od zaradeného vozidla, kľúče a ovládače od všetkých zabezpečovacích zariadení a štítky s kódom od kľúčov,
- i) bez zbytočného odkladu poskytovateľovi písomne nahlásiť, že nastala škodová udalosť - najneskôr do 15 dní po jej vzniku, ak vznikla na území Slovenskej republiky, resp. do 30 dní po jej vzniku, ak vznikla mimo územia Slovenskej republiky, ak nie je týmto OP OD PROGRAM stanovené inak, a podať pravdivé vysvetlenie o jej vzniku, rozsahu jej následkov a
 - v prípade poškodenia alebo zničenia zaradeného vozidla v dôsledku havárie preukázať, kto zodpovedá za škodu a v akom rozsahu,
 - predložiť doklady, ktoré si poskytovateľ vyžiada (najmä právoplatné rozhodnutie policajného orgánu vyšetrojúceho dopravnú nehodu, právoplatné súdne rozhodnutie vo veci škodovej udalosti, vyplnené a všetkými účastníkmi škodovej udalosti podpísané tlačivo určené na zabezpečenie náhrady vzniknutej škody (tzv. správa o nehode), doklad o evidencii vozidla),
 - umožniť poskytovateľovi vyhotovenie kópií týchto dokladov a vykonanie vyšetrenia o príčinách a rozsahu vzniknutej škody,
- j) ihneď nahlásiť príslušnému orgánu polície dopravnú nehodu podľa všeobecne záväzných právnych predpisov; ak sa jedná o škodovú udalosť, s ostatnými účastníkmi nehody vyplniť a podpísať tlačivo určené na zabezpečenie náhrady vzniknutej škody (tzv. správa o nehode),
- k) ihneď nahlásiť príslušnému orgánu polície stratu alebo odcudzenie dokladu o evidencii zaradeného vozidla, odcudzenie kľúčov od zaradeného vozidla a kľúčov a ovládačov od zabezpečovacích zariadení a štítkov s kódom od kľúčov, a následne takéto nahlásenie príslušnému orgánu polície preukázať poskytovateľovi,
- l) po ohlásení škodovej udalosti umožniť poskytovateľovi obhliadku zaradeného vozidla za účelom zistenia rozsahu jej poškodenia a bez súhlasu poskytovateľa neodstraňovať vzniknutú škodu; ak nájomca poruší túto povinnosť, určí poskytovateľ výšku plnenia výlučne na základe preukázateľného rozsahu poškodenia; to však neplatí, ak bolo odstránenie škody nutné z bezpečnostných, hygienických alebo iných závažných dôvodov, alebo preto, aby sa rozsah škody nezáväčšoval; v takom prípade je však nájomca povinný existenciu týchto dôvodov preukázať a uschovať poškodené časti zaradeného vozidla do doby ich obhliadky poskytovateľom, prípadne zabezpečiť dostatočné dôkazy o rozsahu a príčine udalosti, napr. fotodokumentáciou, videozáznamom, svedectvom tretích osôb a pod.,
- m) urobiť opatrenia, aby nedošlo k premlčaniu alebo zániku práva na náhradu škody, ktoré podľa všeobecne záväzných právnych predpisov alebo týchto OP OD PROGRAM prechádza na poskytovateľa,

- n) umožniť poskytovateľovi obhliadku zaradeného vozidla po jej oprave po udalosti, za ktorú si uplatnil nárok na poskytnutie plnenia, ak o to poskytovateľ požiada,
 - o) pri zaradení do OD Programu uviesť, koľko kľúčov od zaradeného vozidla, servisných kľúčov, kľúčov od zabezpečovacích zariadení a ovládačov od elektronického poplachového systému (autoalarmu) dostal pri nadobudnutí vozidla; každú stratu, odcudzenie, výmenu kľúčov od zaradeného vozidla, kľúčov a ovládačov od zabezpečovacích zariadení a štítkov s kódom od kľúčov, ako aj vyhotovenie ďalšieho kľúča alebo ovládača k zaradenému vozidlu alebo zabezpečovacím zariadeniam je nájomca povinný bezodkladne písomne oznámiť poskytovateľovi, najneskôr však do 3 pracovných dní odo dňa, kedy táto skutočnosť nastala,
 - p) v prípade jednotlivu dovezeného vozidla predložiť doklady požadované poskytovateľom ešte pred jeho zaradením do OD Programu,
 - q) ešte pred výplatou plnenia za odcudzené vozidlo odovzdať poskytovateľovi všetky kľúče od zaradeného vozidla, kľúče a ovládače od zabezpečovacích zariadení (originály aj kópie), ktorými je zaradené vozidlo vybavené a doklady od týchto zabezpečovacích zariadení a štítky s kódom od kľúčov, ktoré obdržal pri ich nadobudnutí; všetky doklady, najmä doklady preukazujúce nadobudnutie zaradeného vozidla, doklady o jej prípadných opravách a správu o výsledku vyšetrenia príslušného policajného orgánu; v prípade odcudzenia zaradeného vozidla je ďalej povinný odovzdať najmä doklad o evidencii zaradeného vozidla, ktorý musí byť opatrený záznamom z príslušného dopravného inšpektorátu o tom, že zaradené vozidlo bolo odcudzené, prípadne servisnú knižku, pri vozidlách používaných na podnikateľské účely prevádzkovú knižku zaradeného vozidla (záznamy o jazdách zaradeného vozidla); pri vozidlách prenajatých na základe Zmluvy aj preberací protokol resp. iný zápis o prevzatí zaradeného vozidla (ak bol vyhotovený); pri vozidlách autopožičovní zmluvu o zapožičaní, resp. prenájme zaradeného vozidla; pri jednotlivu dovezených vozidlách doklad o prepustení zaradeného vozidla do voľného obehu a doklad z krajiny dovozu osvedčujúci evidenciu zaradeného vozidla,
 - r) ak zistí, že sa odcudzené zaradené vozidlo našlo po oznámení udalosti alebo po výplate plnenia, túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť poskytovateľovi, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa, kedy sa o tejto skutočnosti dozvedel,
 - s) písomne oznámiť poskytovateľovi, najneskôr do 3 dní, kedy sa o tejto skutočnosti dozvedel, ak v súvislosti so škodovou udalosťou bolo začaté trestné alebo priestupkové konanie a zabezpečiť, aby bol poskytovateľ informovaný o ich výsledkoch; ak má nájomca právneho zástupcu, je povinný oznámiť poskytovateľovi jeho meno, priezvisko a trvalý pobyt alebo jeho obchodné meno a sídlo.
2. Ak sa po poskytnutí krytia zaradené vozidlo nájde, nájomca nesmie nájdené zaradené vozidlo prevziať od orgánu činného v trestnom konaní alebo od iného príslušného orgánu, prípadne od inej fyzickej alebo právnickej osoby, ale je povinný bezodkladne oznámiť poskytovateľovi nájdenie zaradeného vozidla a ponechať prevzatie zaradeného vozidla na poskytovateľa.

Článok XV

Povinnosti poskytovateľa

Poskytovateľ je povinný:

- a) dodržiavať povinnosti uložené mu všeobecne záväznými právnymi predpismi, ostatnými ustanoveniami týchto OP OD PROGRAM a OS OD PROGRAM,
- b) telefonicky, mailom alebo formou krátkej textovej správy oznámiť nájomcovi pokyn na obhliadku vozidla, a to najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy v rozsahu dátum, čas a miesto konania obhliadky, ak bol dojednaný začiatok zaradenia v zmysle čl. IV ods. 4) týchto OP OD PROGRAM,
- c) vykonať obhliadku zaradeného vozidla prostredníctvom osoby poverenej poskytovateľom a zaslať nájomcovi vyhotovený záznam o obhliadke vozidla na emailovú adresu, ak bol dojednaný začiatok zaradenia v zmysle čl.

IV ods. 3) týchto OP OD PROGRAM. V prípade žiadosti nájomcu je možné zaslať vyhotovený záznam o obhládke aj v písomnom vyhotovení mailom,

- d) vystaviť nájomcovi písomné potvrdenie o zaradení do OD Programu, ak o to požiada,
- e) ak vznikla povinnosť poskytnúť krytie, poskytnúť krytie v dojednanom rozsahu,
- f) písomne oznámiť nájomcovi výsledky vyšetrenia, výšku plnenia a na požiadanie nájomcu poskytnúť vysvetlenia k likvidácii škodovej udalosti.

Článok XVI

Povinné vybavenie zabezpečovacím zariadením

1. Osobné a nákladné vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou do 3 500 kg musia byť pri dojednaní a počas trvania zaradenia v OD Programme povinne vybavené určeným zabezpečovacím zariadením alebo kombináciou rôznych určených zabezpečovacích zariadení podľa pokynu poskytovateľa, resp. v závislosti od novej ceny vozidla bez zliav (vrátane príslušenstva tvoriaceho povinnú, štandardnú a doplnkovú výbavu vozidla) nasledovne:
 - a) do 50 000,00 EUR s DPH – jedno určené zabezpečovacie zariadenie,
 - b) od 50 000,01 EUR do 100 000,00 EUR s DPH – kombinácia dvoch určených zabezpečovacích zariadení,
 - c) nad 100 000,01 EUR s DPH – kombinácia troch určených zabezpečovacích zariadení.
2. Určeným zabezpečovacím zariadením sa v zmysle týchto OP OD PROGRAM rozumie:
 - a) mechanické zabezpečovacie zariadenie pevne spojené s vozidlom,
 - b) imobilizér,
 - d) elektronický poplachový systém (autoalarm) alebo
 - e) elektronický vyhľadávací systém.
3. Motocykle, autobusy, nákladné vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou prevyšujúcou 3 500 kg a špeciálne vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou prevyšujúcou 3 500 kg musia byť povinne vybavené odnímateľným mechanickým zabezpečovacím zariadením alebo mechanickým zabezpečovacím zariadením pevne spojeným s vozidlom alebo imobilizérom alebo elektronickým poplachovým systémom (autoalarmom) alebo elektronickým vyhľadávacím systémom.
4. U traktorov, ostatných poľnohospodárskych strojov, stavebných strojov a prípojných vozidiel sa vybavenie zabezpečovacím zariadením proti odcudzeniu nevyžaduje.
5. Odnímateľným mechanickým zabezpečovacím zariadením sa rozumie vybavenie vozidla mechanickým zariadením proti neoprávnenému použitiu vozidla schváleného typu, ktoré nie je pevne spojené s konštrukciou vozidla, napr. zariadenie blokujúce volant riadenia, ovládacie pedále spojky, prevádzkovej brzdy, páku ručnej brzdy a pod.
6. Určeným mechanickým zabezpečovacím zariadením pevne spojeným s vozidlom sa rozumie vybavenie vozidla mechanickým zariadením proti neoprávnenému použitiu vozidla schváleného typu, ktoré je pevne a nerozoberateľne spojené s konštrukciou vozidla a ktoré blokuje radenie prevodových stupňov zaparkovaného vozidla v polohe spätný chod u mechanických prevodoviek, v polohe parkovanie u automatických prevodoviek alebo mechanizmus riadenia vozidla, napr. volantovú tyč.
7. Za určené zabezpečovacie zariadenie podľa ods. 2) písm. a) tohto článku sa nepovažuje mechanické zariadenie proti neoprávnenému použitiu vozidla, ktorým je vozidlo vybavené z hľadiska splnenia podmienok ustanovených všeobecne záväzným právnym predpisom upravujúcim podmienky premávky vozidiel na pozemných komunikáciách ako napr. zámky dverí, mechanizmus uzamknutia volantu riadenia a pod., s výnimkou zariadenia spĺňajúceho podmienky ustanovené v ods. 5) tohto článku.
8. Určeným imobilizérom sa rozumie elektronické zabezpečovacie zariadenie pevne zabudované vo vozidle a zabraňujúce rozjazdu vozidla blokovaním funkčných častí motora (typové označenie ako pri alarmoch alebo od výrobcu vozidla).

9. Určeným elektronickým poplachovým systémom (autoalarmom) sa rozumie elektronické zabezpečovacie zariadenie pevne zabudované vo vozidle, ktoré akusticky a opticky signalizuje alebo diaľkovo hlási pokus o neoprávnený vstup do vozidla a zabraňuje rozjazdu vozidla blokovaním motora.
10. Určeným elektronickým vyhľadávacím systémom sa rozumie vyhľadávací systém, t. z. zabezpečovacie zariadenie skryte inštalované vo vozidle a po aktivácii schopné vyslať signál. Monitorovaním tohto signálu je možné určiť presnú lokalizáciu vozidla. Tento druh zabezpečovacieho zariadenia musí byť vždy napojený na centrálné dispečerské pracovisko. Systém musí mať pôsobnosť minimálne na celom území SR (Lo-Jack, GSP/GSM a podobné homologizované typy).

V Bratislave, schválené dňa 31.10.2024

Osobitné podmienky pre OD Program

Článok XVII Podmienky OD Programu

Tieto OS OD PROGRAM sa vzťahujú na náhradu nákladov súvisiacich s odstraňovaním škôd na zaradenom vozidle v súvislosti:

- a) poškodením alebo zničením vozidla v dôsledku havárie,
- b) poškodením alebo zničením vozidla v dôsledku živej udalosti, t. j. bezprostredným vplyvom: víchrice, krupobitia, úderu blesku, zosuvu pôdy, lavíny, pádu predmetov, požiaru, výbuchu, povodne, záplavy, zemetrasenia,
- c) poškodením alebo zničením vozidla pôsobením hlodavcov na vozidlo,
- d) poškodením alebo zničením vozidla pôsobením vody z vodovodného zariadenia
- e) poškodením alebo zničením vozidla v dôsledku spätného vystúpenia vody,
- f) mechanickým poškodením čelného skla vozidla akoukoľvek náhodnou udalosťou, ktorá nie je OP OD PROGRAM alebo OS OD PROGRAM vylúčená a je takéto poškodenie možné odstrániť opravou čelného skla zaradeného vozidla a zároveň nedošlo k inému poškodeniu vozidla,
- g) odcudzením časti vozidla,
- h) poškodením cudzej veci v zmysle príslušných ustanovení Trestného zákona, resp. zákona o priestupkoch v platnom znení (vandalizmus),
- i) odcudzením celého vozidla.

Článok XVIII Účasť

1. Zaradenie vozidla do OD Programu sa uzatvára s účasťou nájomcu na náhrade nákladov, ktorých rozsah je dojednaný v Zmluve, ak nie je dojednané inak.
2. Dojednaná účasť nájomcu bude splatná na základe samostatnej faktúry vyhotovenej poskytovateľom.
3. Pokiaľ je nahlásená jedna škodová udalosť, ale z charakteru poškodenia zaradeného vozidla je jednoznačne zrejmé, že ide o viacero udalostí, poskytovateľ bude požadovať uhradenie účasti z každej z nich.
4. Za udalosť, pri ktorej je výška škody nižšia ako dojednaná účasť, sa prefakturujú skutočne vynaložené náklady.
5. Uhradenie účasti sa nebude požadovať v prípade:
 - a) poškodenia alebo zničenia zaradeného vozidla v dôsledku havárie, ak je takéto poškodenie alebo zničenie zaradeného vozidla ako škoda kryté systémom povinného zmluvného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla a zároveň platí, že za poškodenie alebo zničenie zaradeného vozidla, a to ani čiastočne, nenesie zodpovednosť nájomca alebo oprávnená osoba,
 - b) opravy čelného skla zaradeného vozidla, ak došlo k mechanickému poškodeniu čelného skla zaradeného vozidla akoukoľvek náhodnou udalosťou, ktorá nie je OP OD PROGRAM alebo OS OD PROGRAM vylúčená, a ak je takéto poškodenie možné odstrániť opravou čelného skla zaradeného vozidla a zároveň nedošlo k inému poškodeniu zaradeného vozidla.

Článok XIX Poskytnutie krytia

1. Pri poškodení, zničení a pri odcudzení časti zaradeného vozidla sú myslené poskytnutia krytia súvisiacich s poškodením zaradeného vozidla, ak nie je dojednané inak, účelne vynaložené a primerané náklady na opravu v zmysle ustanovení OP OD PROGRAM. Náklady na opravu poškodených pneumatík a diskov poskytovateľ uhradí podľa ustanovenia čl. XII ods. 4) písm. a) OP OD PROGRAM.

2. V prípade totálnej škody zaradeného vozidla alebo jeho odcudzenia je poskytnutím krytia účtovná hodnota.
3. Po oprave poškodeného čelného skla v opravovni a predložení účtovného dokladu za opravu poskytovateľ uhradí účelne vynaložené a primerané náklady vynaložené na opravu čelného skla.

Článok XX

Zrážka zaradeného vozidla so zvierateľom

1. Uhradia sa náklady súvisiace s poškodením alebo zničením zaradeného vozidla v dôsledku nárazu alebo stretu zaradeného vozidla so zvierateľom.
2. Maximálne krytie, účasť, územná platnosť, doba, obdobie a koeficient za druh použitia vozidla sú rovnaké ako v základnom krytí rizík zaradeného vozidla.
3. Pri poškodení zaradeného vozidla sú účelne vynaložené a primerané náklady na opravu v zmysle ustanovení OP OD PROGRAM a OS OD PROGRAM. Náklady na opravu poškodených pneumatík a diskov poskytovateľ uhradí podľa ustanovenia čl. XII ods. 4) písm. a) OP OD PROGRAM. Na plnenie sa použijú platné právne predpisy upravujúce daň z pridanej hodnoty.
4. V prípade totálnej škody zaradeného vozidla je plnením účtovná hodnota.

Článok XXI

Poškodenie čelného skla na zaradenom vozidle

1. Uhradia sa náklady súvisiace s:
 - a) poškodením alebo zničením čelného skla zaradeného vozidla akoukoľvek náhodnou udalosťou, ktorá nie je OP OD PROGRAM a OS OD PROGRAM vylúčená, a zároveň nedošlo k inému poškodeniu zaradeného vozidla,
 - b) odcudzením celého čelného skla zaradeného vozidla,
 - c) poškodzovaním cudzej veci v zmysle príslušných ustanovení Trestného zákona, resp. zákona o priestupkoch v platnom znení (vandalizmus).
2. Maximálne krytie je dojednané s nájomcom v Zmluve.
3. Územná platnosť, doba a obdobie sú rovnaké ako v OD Programe zaradeného vozidla.
4. Pri poškodení alebo zničení čelného skla zaradeného vozidla sú uhradené účelne vynaložené a primerané náklady na výmenu čelného skla. Náklady na inštaláciu snímačov zabezpečovacích zariadení, fólií, nápisov, malieb, inej výzdoby, prípadne iných zariadení inštalovaných na čelnom skle (napr. zariadenie na vyhrievanie čelného skla) alebo špeciálnu povrchovú úpravu sú OD Programom kryté iba v prípade, že boli zaradené ako súčasť štandardnej, doplnkovej, resp. nadštandardnej výbavy.
5. Dojednané maximálne krytie je maximálnou výškou krytia v priebehu jedného roku OD Programu, t. j. súčet poskytnutého plnenia za čelné sklo z udalostí, ktoré nastali v priebehu jedného OD roka, nesmie presiahnuť maximálne krytie dojednané v Zmluve.

Článok XXII

Výluky z OD Programu

1. Poskytovateľ neposkytne krytie nákladov súvisiacich s poškodením zaradeného vozidla pri škodách uvedených v čl. XII OP OD PROGRAM.
2. Predmetom krytia nie sú poškodené, zničené alebo odcudzené snímače zabezpečovacích zariadení, fólie, nápisy, maľby, iná výzdoba, prípadne iné zariadenia inštalované na čelnom skle alebo špeciálna povrchová úprava, ak nie sú zaradené ako súčasť štandardnej, doplnkovej, resp. nadštandardnej výbavy.
3. Predmetom krytia na zaradenom vozidle nie sú náklady spojené s výmenou diaľničnej známky, známky emisnej kontroly, technickej kontroly, kontroly originality, emisnej plakety a dokladov k nim.

4. Poskytovateľ neposkytne krytie za škody spôsobené v dôsledku poškodenia alebo chyby, ktorú malo čelné sklo pred začiatkom zaradenia do OD Programu a ktorá bola alebo mohla byť známa nájomcovi alebo oprávnenej osobe bez ohľadu na to, či bola známa poskytovateľovi.

Článok XXIII

Nadštandardná výbava vozidla

1. Poskytnutie krytia v súvislosti s odstraňovaním škôd na zaradenom vozidle v prípade odcudzenia, poškodenia alebo zničenia nadštandardnej výbavy vozidla.
2. Predmet nadštandardnej výbavy dodaný do vozidla dodatočne po zaradení do OD Programu, nie je predmetom krytia nadštandardnej výbavy vozidla, ak nebolo jeho zaradenie do OD Programu dodatočne odsúhlasené.
3. Rozsah, účasť, územná platnosť, doba a obdobie sú rovnaké ako v OD Programe zaradeného vozidla.
4. Pri poškodení nadštandardnej výbavy vozidla sa poskytne krytie v rozsahu účelne vynaložených a primeraných nákladov na opravu v zmysle ustanovení OP OD PROGRAM a OS OD PROGRAM.
5. V prípade totálnej škody alebo odcudzenia nadštandardnej výbavy vozidla sa poskytne krytie v rozsahu technickej hodnoty.

Záverečné ustanovenia

Článok XXIV

Forma právnych úkonov

1. Pre právne úkony týkajúce sa podmienok OD Programu je potrebná písomná forma.
2. Návrh Zmluvy sa považuje za doručený poskytovateľovi dňom jeho prevzatia osobou poverenou poskytovateľom. Ostatné písomnosti určené poskytovateľovi sa považujú za doručené dňom potvrdenia prevzatia písomnosti poskytovateľom.
3. Písomnosti poskytovateľa určené nájomcovi alebo oprávnenej osobe sa doručujú poštou, môžu byť však doručené aj osobou poverenou poskytovateľom, a to na poslednú poskytovateľovi známu adresu. Písomnosť poskytovateľa určená nájomcovi alebo oprávnenej osobe (ďalej len „adresát“) sa považuje za doručenú dňom prevzatia písomnosti adresátom alebo dňom, kedy adresát prevzatie písomnosti odoprel. V prípade, že sa písomnosť uloží na pošte kvôli nezastihnutiu adresáta s tým, že si ju adresát v príslušnej lehote nevyzdvihol na pošte, považuje sa za doručenú v posledný deň tejto lehoty, aj keď sa adresát o jej uložení nedozvedel, alebo dňom, kedy bola písomnosť vrátená poskytovateľovi ako nedoručená pre zmenu adresy, ktorú adresát neoznámil.
4. Poskytovateľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS a pod.) pre vzájomnú komunikáciu s nájomcom alebo oprávnenou osobou v súvislosti so správou OD Programu, riešením škodových udalostí a ponukou produktov a služieb poskytovateľa. Tieto prostriedky však nenahrádzajú písomnú formu úkonov v prípadoch, kedy písomnú formu vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo Zmluva.
5. Niektoré zmeny Zmluvy, zmeny v podmienkach OD Programu a škodové udalosti je možné oznámiť aj telefonicky na telefónnom čísle poskytovateľa. Prehľad oznámení, ktoré možno realizovať telefonicky, poskytovateľ zverejňuje na svojom webovom sídle www.ayvens.com/sk-sk/. Vykonanie zmien telefonicky poskytovateľ potvrdí písomne. Ak nájomca s vykonanou zmenou nesúhlasí, je povinný v lehote uvedenej v písomnom potvrdení poskytovateľa túto skutočnosť písomne poskytovateľovi oznámiť.
6. Nájomca uzavretím Zmluvy dáva poskytovateľovi súhlas s vyhotovovaním a následným archivovaním zvukových záznamov telefonických hovorov uskutočnených medzi ním a poskytovateľom v súvislosti so správou OD Programu a likvidáciou škodových udalostí podľa Zmluvy, a to na technických prostriedkoch

umožňujúcich ich zachytenie, zachovanie a reprodukciu. Nájomca Zmluvy dáva poskytovateľovi súhlas s tým, aby poskytovateľ použil tieto záznamy a ich kópie pri uplatňovaní práv a povinností z tejto Zmluvy. Poskytovateľ bude tieto záznamy počas doby ich uchovania chrániť pred neoprávneným prístupom tretích osôb.

7. Nároky z podmienok OD Programu sa premlčia v 4-ročnej premlčacej dobe. Premlčacia doba začína plynúť rok po vzniku škodovej udalosti.
8. V Zmluve je možné odchyliť sa od jednotlivých ustanovení OP OD PROGRAM a OS OD PROGRAM, ak všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak. Akákoľvek odchýlka od OP OD PROGRAM a OS OD PROGRAM dojednaná v Zmluve je účinná najskôr momentom, kedy sa zmluvné strany na tejto zmene písomne dohodli.

Článok XXV

Spôsob vybavovania sťažností

1. Poskytovateľ prijíma sťažnosti proti jeho postupu podané písomne. Písomnú sťažnosť môže sťažovateľ podať osobne, zaslať poštou na adresu sídla poskytovateľa, prípadne emailom na infosk@aldautomotive.com.
2. Zo sťažnosti musí byť zrejmý dátum jej podania, kto ju podáva, čoho sa týka (predmet sťažnosti) a čoho sa sťažovateľ domáha. Ak je sťažovateľom právnická osoba, sťažnosť musí obsahovať názov alebo obchodné meno a adresu sídla právnickej osoby.
3. Poskytovateľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek či dôvodoch ich zamietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený.

V Bratislave, schválené dňa 31.10.2024