

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE POISTENIE MOBILNÝCH ZARIADENÍ TOP PO

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Práva a povinnosti z tohto poistenia sa riadi zákonom č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej iba ako „zákon“), a Všeobecnými poistnými podmienkami pre poistenie mobilných zariadení TOP PO 202001_VPP_AP_DaT_MDI_TOP_SK_PO (ďalej iba ako „VPP“) a prípadne zmluvnými dojednania, pokiaľ v poistnej zmluve nie je dohodnuté inak. Ak obsahuje poistná zmluva v prípadoch, kedy to zákon pripúšťa, dojednania odchylné od zákona alebo týchto VPP, platia dojednania uvedené v poistnej zmluve.
2. Poistenie podľa týchto podmienok môže byť dojednané len vtedy, kedy je na ňom poistný záujem.
3. Poistná zmluva a v nej dojednané poistenie sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pre riešenie sporov vzniknutých v súvislosti s týmto poistením sú príslušné súdy Slovenskej republiky.
4. Poistná zmluva sa dojednáva vždy písomne. Zmeny poistnej zmluvy musia byť vykonané taktiež písomne a so súhlasom oboch zmluvných strán.
5. Tieto VPP upravujú poistenie náhodného poškodenia, odcudzenia a zneužitia mobilných zariadení.
6. V poistnej zmluve je možné odchyliť sa od jednotlivých ustanovení týchto VPP. Akákoľvek odchýlka od týchto VPP dohodnutá v poistnej zmluve je účinná najskôr v okamihu, kedy sa zmluvné strany na tejto zmene písomne dohodli.
7. Tieto VPP platia po celú dobu trvania poistenia dojednaného poistnou zmluvou.
8. Tieto VPP nadobúdajú účinnosť dňom 15. 01. 2020.

Článok 2 Výklad pojmov

Bežné opotrebovanie: opotrebovanie spôsobené obvyklým používaním poistenej veci na účel určený výrobcom, ktoré je primerané dĺžke jej používania;
Blokácia poistenej veci vrátane SIM karty pred zneužitím: nahlásenie odcudzenia poistenej veci vrátane SIM karty príslušnému operátorovi komunikačných služieb so žiadosťou o ich blokáciu;
Časová hodnota: hodnota poistenej veci, ktorá sa stanovuje k okamihu vzniku škodovej udalosti. Určí sa odčítaním 2 % z obstarávacej ceny poistenej veci za každý začatý mesiac od jej zakúpenia;

Hranica na opravu poistenej veci: suma stanovená poisťiteľom zohľadňujúca hodnotu poistenej veci v pomere k nákladom na vykonanie jej opravy;

Hrubá nedbanlivosť: konanie či opomenutie, pri ktorom musel byť vznik škody alebo inej ujmy predpokladaný alebo očakávaný a poistený vedel, že pri takomto konaní alebo opomenutí škoda alebo iná ujma nastane alebo môže nastať, ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že nenastane, prípadne bol s jej vznikom uzročený alebo mu bol jej vznik ľahostajný;

Inteligentné hodinky (alebo taktiež „smartwatch“): hodinky obohatené o schopnosť elektronickej komunikácie a prenos dát;

Krádež vlámaním: prisvojenie si poistenej veci páchatelom z uzavretého priestoru za použitia:

- a) nástroja, ktorý nie je určený na otváranie daného priestoru,
- b) kľúča (aj elektronického) určeného na otváranie daného priestoru, ktorého sa páchatel zmocnil lúpežou alebo krádežou vlámaním;

Limit poistného plnenia: horná hranica poistného plnenia za jednu a všetky poistné udalosti po celú dobu trvania poistenia dojednaná v poistnej zmluve;

Lúpež: privlastnenie si poistenej veci páchatelom za použitia násillia alebo hrozby bezprostredného násillia proti poistenému;

Mobilný telefón: prenosné elektronické zariadené ovládané poisteným pre hlasovú, textovú, obrazovú a dátovú komunikáciu;

Mobilné zariadenie: mobilný telefón, inteligentné hodinky (smartwatch);

Náhodné poškodenie: akékoľvek náhodné, náhle, neúmyselné a nepredvídané poškodenie poistenej veci vonkajšími vplyvmi, ktoré ovplyvňujú prevádzkovú funkčnosť veci;

Nesprávná či nedostatočná údržba výrobcu: zanedbanie, nevykonanie, či chybné vykonanie údržby, ktorá je špecifikovaná v užívateľskej príručke výrobcu k obsluhu výrobcu;

Odcudzenie: strata poistenej veci v dôsledku lúpeže alebo krádeže vlámaním alebo jednoduchej krádeže;

Ochranné puzdro: puzdro na mobilný telefón, ktoré je určené výrobcom puzdra na ochranu mobilného telefónu;

Oprávnená osoba: osoba, ktorej v dôsledku poistnej udalosti vznikne právo na poistné plnenie. Pre účely tohoto poistenia je oprávnenou osobou poistený, v prípade úmrtia poisteného dedič poistenej veci na základe právoplatného závetu alebo právoplatného rozhodnutia súdu (osvedčenie o dedičstve);

Osoba blízka: príbuzný v priamom rade, súrodeneц a manžel; iné osoby v rodinnom alebo obdobnom pomere sa pokladajú za osoby navzájom blízke, ak

by ujmu, ktorú utrpela jedna z nich, druhá dôvodne pociťovala ako ujmu vlastnú. Má sa za to, že osobami blízkymi sú i osoby zošvagrené alebo osoby, ktoré spolu trvale žijú;

Podnikateľská a iná samostatná zárobková činnosť: činnosť, na vykonávanie ktorej je potrebné podnikateľské oprávnenie, ďalej samostatná činnosť v oblasti poľnohospodárskej výroby, lesného a vodného hospodárstva, výkon nezávislého povolania;

Poistiteľ: **AWP P&C SA**, so sídlom 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francúzska republika, registračné číslo 519 490 080 O.R.Bobigny, zapísaná u obchodného súdu v Bobigny pod administratívnym č. 2016B01853, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom **AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby**, so sídlom: Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 17000, IČ: 276 33 900, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel A, vložka 56112 (ďalej len „poistiteľ“ alebo „poistovňa“);

Poistka: doklad, ktorý potvrdzuje existenciu poistenia v rozsahu zvolenom poistníkom v súlade s týmito poistnými podmienkami;

Poistná suma: obstarávací cena poistenej veci stanovená predajcom a uvedená v poistnej zmluve;

Poistná doba: doba trvania poistenia dohodnutá v poistnej zmluve;

Poistná udalosť: akákoľvek náhodná škodová udalosť, s ktorou je podľa týchto VPP spojená povinnosť poistiteľa poskytnúť poistné plnenie;

Poistné plnenie: poistné plnenie, ktoré poistiteľ poskytne oprávnenej osobe po vzniku poistnej udalosti splňujúcej podmienky dohodnuté v poistnej zmluve;

Poistník: osoba, ktorá uzavrela s poistiteľom poistnú zmluvu a ktorá je povinná platiť poistné. Poistník a poistený môže byť totožná osoba.

Poistný záujem: oprávnená potreba ochrany pred následkami poistnej udalosti;

Poistená vec: výrobok vo výlučnom vlastníctve poisteného, zakúpený u predajcu poistníkom a uvedený v poistnej zmluve a týchto VPP (ďalej tiež ako „vec“);

Poistený: fyzická alebo právnická osoba, ktorá je vlastníkom poistenej veci;

Poskytovateľ: servis určený poistiteľom, ktorý vykonáva opravu alebo výmenu poistenej veci;

Poškodenie veci: taká zmena stavu poistenej veci, ktorá vyžaduje opravu alebo výmenu jej súčastí alebo celku;

Pretážovanie výrobku: užívanie výrobku v rozpore s účelom, na ktorý bol určený a s pokynmi výrobcu, najmä v zmysle zvýšenej námahy, záťaže a pod., a to ako u jeho častí, tak celku;

Príslušenstvo poistenej veci: výrobok, ktorý je určený na používanie spolu s mobilným zariadením, ale ktorý nie je jeho neoddeliteľnou súčasťou, napr.

nabíjačka, handsfree, puzdro, držiak, headset, bluetooth, dátové káble, prívesky, slúchadlá, ochrana displaya, pamäťová karta, čítačka a pod.;

Predajca: predajca veci, ktorého poistiteľ splnomocnil k dojednávaniu poistenia v súlade s týmito poistnými podmienkami;

Jednoduchá krádež: prisvojenie si poistenej veci, ktorú mal poistený v okamihu krádeže na sebe alebo bezprostredne pri sebe, páchatelom bez prekonania prekážky brániacej krádeži, alebo použitia násillia alebo hrozby bezprostredného násillia;

SIM karta: aktívna účastnícka identifikačná karta pre mobilnú telefónnu sieť bez ohľadu na skutočnosť, či sa jedná o predplatenú kartu;

Tretia osoba: akákoľvek iná osoba ako poistený alebo osoba blízka poistenému, rovnako ako akákoľvek osoba, ktorá používa poistenú vec bez súhlasu poisteného;

Uzavretý priestor:

- a) uzamknutá a uzavretá budova alebo
- b) uzamknuté vozidlo s uzavretou karosériou alebo
- c) uzamknutý trezor alebo pevná uzamknutá skrinka;

Vlamanie: násilné vniknutie do uzavretého priestoru nedovoleným prekonaním zámku alebo prekonaním inej zaistovacej prekážky s použitím sily;

Záruka: záruka za vady (zodpovednosť predávajúceho, prípadne výrobcu) zo zákona alebo záruka za akosť, ku ktorej sa zaviazali;

Zneužitie poistenej veci: neoprávnené nakladanie s poistenou vecou a SIM kartou, v ktorého dôsledku došlo k vzniku nákladov, ktoré je poistený povinný uhradiť príslušnému operátorovi komunikačných služieb a ktoré dokázateľne vznikli v súvislosti s odcudzením poistenej veci a SIM karty;

Strata veci: stav, kedy poistený nezávisle na svojej vôli stratil možnosť s vecou nakladať, pokiaľ sa nejedná o stratu v dôsledku jednoduchej krádeže, krádeže vlamaním alebo lúpežou

Živelná udalosť: mimoriadna udalosť, pri ktorej dôjde k nežiadúcemu uvoľneniu kumulovaných energií alebo hmôt v dôsledku nepriaznivého pôsobenia prírodných síl, pri ktorej môžu pôsobiť nebezpečné látky, alebo pôsobia ničivé faktory, ktoré majú negatívny vplyv na život, zdravie alebo na majetok.

Článok 3 Územná platnosť

Poistenie mobilných zariadení TOP podľa týchto VPP sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré vznikli na území celého sveta.

Článok 4 Predmet poistenia

Predmetom poistenia je poistená vec zakúpená u predajcu a definovaná v poistnej zmluve jedinečnými znakmi pre konkrétny výrobok.

Článok 5 Poistné

1. Poistné je cena za poistenie. Poistné sa stanovuje podľa rozsahu poistenia a jeho výška je uvedená v poistnej zmluve.
2. Pri poistení dojednanom na dobu určitú je poistné splatné naraz za celú poistnú dobu (jednorazové poistné). Jednorazové poistné je splatné v deň uzavretia poistnej zmluvy. V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku je deň splatnosti jednorazového poistného stanovený v návrhu poistnej zmluvy.
3. Poistiteľ má právo na poistné za dobu do zániku poistenia, pokiaľ nie je v týchto VPP uvedené inak.

Článok 6 Vznik poistenia

1. Poistník môže uzavrieť poistnú zmluvu osobne u predajcu pri kúpe veci alebo na diaľku prostredníctvom elektronickej aplikácie poistiteľa.
2. V prípade, že poistník uzaviera poistnú zmluvu osobne u predajcu, predajca vystaví poistníkovi poistnú zmluvu vrátane Informácie o podmienkach uzavretia poistnej zmluvy.
3. V prípade zmeny vlastníctva poistenej veci vstupuje nový vlastník do poistenia na miesto poisteného. Ak nový vlastník neoznámí v lehote 90 dní od nadobudnutia poistenej veci túto skutočnosť poisťovni, poistná zmluva zaniká uplynutím 90 dní od zmeny vlastníka.
4. Poistná zmluva je uzavretá okamihom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami.
5. Poistenie vzniká o 0:00 hodine dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia pokiaľ boli naplnené všetky nasledujúce podmienky:
 - a) uzavretie poistnej zmluvy,
 - b) zaplatenie poistného dojednaného v poistnej zmluve v plnej výške.
6. V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku poistenie vzniká dňom uvedeným v návrhu poistnej zmluvy ako deň začiatku poistenia, ak poistník zaplatil poistné vo výške a v termíne stanovenom v návrhu poistnej zmluvy. Poistná zmluva je uzavretá v okamihu zaplatenia poistného pokiaľ nie je v poistnej zmluve uvedené inak.
7. Za okamih zaplatenia poistného sa považuje deň, hodina a minúta úhrady poistného:
 - a) v hotovosti predajcovi alebo osobe, prostredníctvom ktorej predajca doručí poistenú vec poistenému,
 - b) vkladom alebo úhradou na platobný účet predajcu prostredníctvom platobného prostriedku, i keď bude poistné pripísané na platobný účet predajcu neskôr než v deň vkladu alebo úhrady poistného.
8. Poistiteľ vydá poistníkovi poistku ako písomné potvrdenie o uzavretí poistnej zmluvy.

Článok 7 Zmena a zánik poistenia

1. Akékoľvek zmeny v poistnej zmluve možno vykonať len so súhlasom oboch zmluvných strán pokiaľ nie je v týchto VPP stanovené inak.
2. Zánik poistenia
Poistenie zaniká v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona:
 - a) uplynutím poistnej doby;
 - b) stratou poistenej veci nahlásenej poisteným poistiteľovi;
 - c) zánikom poistného záujmu;
 - d) dňom smrti poisteného;
 - e) výpoveďou;
 - f) odstúpením od poistenia;
 - g) odmietnutím poistného plnenia zo strany poistiteľa podľa § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;
 - h) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - i) ďalšími spôsobmi uvedenými v poistnej zmluve, týchto VPP alebo stanovenými zákonom.
3. Zánik uplynutím poistnej doby
Poistenie zaniká uplynutím poistnej doby, a to o 24. hodine dňa dojednaného ako koniec poistenia.
4. Zánik odstúpením od kúpnej zmluvy k poistenej veci
V prípade, že k odstúpeniu od kúpnej zmluvy dôjde pred dňom začiatku poistenia, poistenie zaniká dňom odstúpenia od kúpnej zmluvy. Poistník má právo na vrátenie zaplateného poistného za toto poistenie.
5. Zánik výpoveďou
Poistiteľ alebo poistník môže poistenie písomne vypovedať
 - a) s osemennou výpovednou lehotou do dvoch mesiacov odo dňa uzavretia poistnej zmluvy, alebo
 - b) s mesačnou výpovednou lehotou do troch mesiacov odo dňa oznámenia vzniku poistnej udalosti,
 - c) s mesačnou výpovednou lehotou do dvoch mesiacov odo dňa poskytnutia poistného plnenia alebo písomného oznámenia poistiteľa oprávnenej osobe, že právo na poistné plnenie nevzniká,
 - d) z ďalších dôvodov stanovených zákonom.
6. Poistník je oprávnený okrem iných dôvodov stanovených zákonom odstúpiť od poistenia do štrnástich (14) dní od dátumu uzavretia poistnej zmluvy. Poistník je povinný dostaviť sa do predajne predajcu, kde mu bude v uvedenej lehote 14 dní poistná zmluva stornovaná a vrátené poistné. V prípade uzavretia poistnej zmluvy na diaľku musí poistník odoslať v lehote 14 dní odo dňa jej uzavretia predajcovi písomné odstúpenie od poistnej zmluvy s overeným podpisom. Odstúpením od poistnej zmluvy sa zmluva od počiatku ruší. Poistník má právo na

vrátenie zaplateného poistného za poistenie predĺženej záruky podľa týchto VPP, pričom poistiteľ má právo odpočítať si od zaplateného poistného poskytnuté poistné plnenie.

7. V prípade zániku poistnej zmluvy má poistiteľ právo znížiť výšku nespotrebovaného poistného o manipulačný administratívny poplatok vo výške maximálne 1/12 (jednej dvanástiny) poistného mesačne. Zostávajúcu časť nespotrebovaného poistného je poistiteľ povinný vrátiť pokiaľ presiahne čiastku 3,- EUR.
8. Poistenie zaniká v dôsledku tej zo skutočností, uvedených v tomto článku, ktorá nastane ako prvá.

II. ZVLÁŠTNE USTANOVENIA

Článok 8 Doba poistenia

1. Poistenie náhodného poškodenia, odcudzenia a zneužitia poistenej veci sa dojednáva na dobu určitú.
2. Poistnou zmluvou je možné podľa voľby poistníka dojednať poistenie náhodného poškodenia, odcudzenia a zneužitia poistenej veci na obdobie jedného alebo dvoch kalendárnych rokov od dátumu vzniku.

Článok 9 Rozsah poistenia

1. Toto poistenie sa vzťahuje na náhodné poškodenie, odcudzenie a zneužitie poistenej veci určenej pre výkon podnikateľskej a inej samostatnej zárobkovej činnosti.
2. V poistnej zmluve sa dojednáva poistenie náhodného poškodenia, odcudzenia a zneužitia poistenej veci určenej na výkon podnikateľskej a inej samostatnej zárobkovej činnosti.
3. V prípade náhodného poškodenia sa poistenie vzťahuje na náhodné poškodenie poistenej veci (pokiaľ nie je vylúčené v Článku 10 týchto VPP), a to najmä:
 - a) jej pádom,
 - b) vniknutím kvapaliny do elektronických častí poistenej veci,
 - c) mechanickým poškodením poistenej veci okrem poškodenia počas prepravy od predajcu realizovanej predajcom povereným dopravcom do domácnosti poisteného,
 - d) vniknutím cudzích predmetov do poistenej veci.
4. V prípade odcudzenia sa poistenie vzťahuje na stratu poistenej veci v dôsledku lúpežného prepadnutia alebo krádeže vlámaním alebo jednoduchou krádežou.
 - 4.1 V prípade odcudzenia poistenej veci krádežou vlámaním do motorového vozidla sa poistenie vzťahuje iba na tie škodové udalosti, pri ktorých vzniku boli súčasne splnené všetky nasledujúce podmienky:

- a) poistený musí vierohodne preukázať, že došlo k násilnému vniknutiu do motorového vozidla a predložiť o tom policajný protokol,
- b) k škodovej udalosti došlo v čase medzi 6:00 a 22:00 hod. a
- c) poistená vec bola uložená v uzamknutom batožinovom priestore alebo v uzavretej prednej odkladacej schránke motorového vozidla pod podmienkou, že nebola zvonku viditeľná a na motorovom vozidle boli riadne uzamknuté všetky dvere vrátane dverí/veka batožinového priestoru a motorového vozidla malo úplne zavreté všetky okná.

5. V prípade poistenia zneužitia poistenej veci sa poistenie vzťahuje na:

- a) odcudzenie poistenej veci spoločne so SIM kartou – v takom prípade je poistený povinný ich odcudzenie nahlásiť polícii a vyžiadať si policajný protokol;
- b) zneužitie poistenej veci; náklady, ktoré je poistený povinný uhradiť operátorovi komunikačných služieb a ktoré evidentne vznikli v období od jej odcudzenia do okamihu nahlásenia odcudzenia operátorovi; a to vrátane nákladov na blokáciu SIM karty, pokiaľ k zneužitiu poistenej veci preukázateľne došlo po jej odcudzení spoločne so SIM kartou.

6. Poistenie pre prípad zneužitia poistenej veci sa nevzťahuje na jej príslušenstvo.

Článok 10 Výluky z poistenia

Poistenie sa nevzťahuje na:

1. škody, ktorých príčina alebo prejavy vznikli pred uzavretím poistnej zmluvy a poistník alebo poistený o tom vedel alebo mohol vedieť, alebo za škody, ktorých vznik bolo možné dôvodne predpokladať alebo o nich bolo známe alebo isté, že nastanú, už pred alebo pri uzatváraní poistnej zmluvy;
2. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s protiprávnym konaním poisteného;
3. škody spôsobené priamym alebo nepriamym pôsobením jadrovej energie, ionizujúcim žiarením alebo kontamináciou rádioaktivitou;
4. škody, ktoré sú dôsledkom alebo vznikli v súvislosti s priesakom vody, so znečistením alebo zamorením životného prostredia;
5. škody spôsobené živelnou udalosťou;
6. škody spôsobené pôsobením elektromagnetických vln, či už prirodzene vzniknutých alebo vzniknutých v dôsledku činnosti človeka;
7. škody vzniknuté bežným opotrebením poistenej veci vrátane jej súčastí spotrebného charakteru;

8. škody vzniknuté na súčastiach veci spotrebného charakteru podliehajúcich rýchlemu opotrebeniu a častej výmene a na príslušenstve poistenej veci, ako napr. batéria, zdroje svetla, tesnenie, pamäťové zariadenia, obaly, dotykové pero, diaľkové ovládače;
9. škody spôsobené nesprávnou či nedostatočnou údržbou poistenej veci, preťažovaním poistenej veci, inštaláciou alebo používaním poistenej veci v rozpore s pokynmi výrobcu (napr. použitím výrobcom neschválených doplnkov);
10. na ktoré bol poistník alebo poistený upozornený pri kúpe poistenej veci a na ďalšie poškodenia, ktoré predajca už vylúčil vo svojej záruke;
11. škody spôsobené priamo alebo nepriamo povstaním, vnútornými nepokojmi alebo stávkou, teroristickým činom, vojnovými udalosťami, zásahom úradnej alebo štátnej moci, vyššej moci, sabotážou, represívnymi zásahmi štátnych orgánov;
12. škody vzniknuté v dôsledku vady na poistenej veci, za ktoré zodpovedá na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe svojho prehlásenia predajca;
13. vec, ktorá je v čase kúpy u predajcu už použitá;
14. náklady vynaložené bez súhlasu poistiteľa;
15. poškodenie vzniknuté postupným pôsobením korózie, vlhkosti, prachu, piesku či inými mechanickými časticami, tepla alebo chladu, trvalým pôsobením chemických, biologických teplotných a elektrických vplyvov;
16. závady spôsobené softwarom tretej osoby;
17. škodu na veci s nelegálne nainštalovaným softwarom;
18. škody spôsobené akoukoľvek vnútornou príčinou, ako napr. elektrickou alebo mechanickou poruchou;
19. náklady na bežnú údržbu, nastavenie alebo opravu poistenej veci, pokiaľ k jej poškodeniu prišlo v súvislosti s týmito činnosťami;
20. vady na veci, ktoré sú výrobnej povahy a ako také sú odstraňované v rámci hromadných akcií výrobcu;
21. škody spôsobené akýmkoľvek úmyselným poškodením poistenej veci alebo spôsobené hrubou neobalnosťou;
22. zodpovednosť za škodu vzniknutú v súvislosti s vadou poistenej veci vrátane následných škôd spôsobených poškodenou poistenou vecou;
23. zvukové, obrazové, dátové a iné záznamy, náklady na obnovu alebo prenos dát uložených v poistenej veci;
24. estetický nedostatok (napr. poškrabanie, zárez, prasklina), ktorý neznižuje ani neobmedzuje funkčnosť poistenej veci;
25. poškodenie veci spôsobené používaním náhodne poškodené poistenej veci bez vykonania opravy predchádzajúceho náhodného poškodenia;

26. škody vzniknuté v súvislosti alebo v dôsledku užívania alkoholických, omamných a psychotropných látok.

Poistenie odcudzenia veci sa ďalej nevzťahuje na:

27. odcudzenie akéhokoľvek príslušenstva poistenej veci a ďalších vonkajších zariadení;
28. akýkoľvek prípad odcudzenia poistenej veci, ktorý poistený nenahlásil na políciu najneskôr do 24 hodín po zistení, že došlo k odcudzeniu poistenej veci;
29. akúkoľvek stratu poistenej veci okrem straty poistenej veci v dôsledku lúpeže a krádeže vlámaním do vozidla alebo jednoduchej krádeže;
30. odcudzenie poistenej veci, pokiaľ neboli vykonané príslušné opatrenia vedúce k zabezpečeniu veci pred odcudzením;
31. odcudzeniu poistenej veci, ktorá nastala v dobe, kedy poistený vec odovzdal do opatery alebo do užívania tretej osobe;
32. odcudzenie poistenej veci z vozidla, okrem prípadov, kedy k odcudzeniu došlo v čase medzi 06:00 až 22:00 a zároveň vec bola ukrytá a uložená v uzamknutom batožinovom priestore alebo v uzavretej prednej odkladacej skrinke a páchatel' vnikol do vozidla násilím. V takom prípade je poistený pri uplatňovaní práva na poistné plnenie povinný predložiť policajný protokol potvrdzujúci násilné vniknutie do vozidla;
33. odcudzenie poistenej veci, pokiaľ poistený voľne zanechal poistenú vec na akomkoľvek verejne prístupnom mieste, s výnimkou prípadu, kedy bola vec uzamknutá v pevne uzamykateľnej skrinke, trezore alebo podobnom uzamykateľnom zariadení, do ktorého má prístup iba poistený. Pokiaľ došlo k násilnému vniknutiu do takéhoto zariadenia, poistený je o tomto povinný poskytnúť náležité dôkazy;
34. stratu poistenej veci v dôsledku udalosti spôsobenej zásahom vyššej moci (neodvratiteľné a nepredvídateľné vonkajšie udalosti);
35. odcudzenie poistenej veci, ku ktorému došlo v dôsledku vedomého alebo účelového konania poisteného;
36. poškodenie poistenej veci spôsobené vandalizmom v súvislosti s jej odcudzením, pokiaľ nie sú splnené podmienky pre poskytnutie poistného plnenia podľa týchto VPP.

Poistenie zneužitia veci sa ďalej nevzťahuje na:

37. škody spôsobené zneužitím poistenej veci v prípade, že poistený nezaistil zablokovanie odcudzenej SIM karty bez zbytočného odkladu,

najneskôr do 24 hodín po zistení, že došlo k odcudzeniu poistenej veci.

Článok 11 Limit poistného plnenia

1. Hornou hranicou poistného plnenia za jednu a všetky poistné udalosti z poistenia náhodného poškodenia a odcudzenia veci je časová hodnota poistenej veci, pokiaľ nie je v týchto VPP a poistnej zmluve uvedené inak.
2. Pre prípad poistenia zneužitia veci sa za hornú hranicu poistného plnenia za jednu a všetky poistné udalosti považuje suma vo výške 130 EUR, vrátane limitu poistného plnenia vo výške 5,50 EUR v prípade výmeny SIM karty.

Článok 12 Poistná udalosť

1. Poistnou udalosťou je akákoľvek nepredvídaná a náhodná škodová udalosť, s ktorou je podľa týchto VPP spojená povinnosť poistiteľa poskytnúť poistné plnenie.
2. V prípade poistenia zneužitia poistenej veci sa pod poistnou udalosťou rozumie finančná strata poisteného, ku ktorej dôjde počas poistnej doby v dôsledku odcudzenia poistenej veci a zneužitia SIM karty.

Článok 13 Poistné plnenie

1. Pokiaľ vznikla poistiteľovi povinnosť plniť, je poistiteľ povinný poskytnúť poistné plnenie podľa týchto VPP poistenému, pokiaľ nie je v poistnej zmluve uvedené inak.
2. Právo na poistné plnenie môže poistený uplatniť iba na území Slovenskej republiky a v slovenskej mene.
3. Poistné plnenie za jednu a všetky poistné udalosti sa poskytuje maximálne do výšky limitu poistného plnenia za celú dobu trvania poistenia. Výšku limitu poistného plnenia pre poistenie náhodného poškodenia a odcudzenia veci určí poistiteľ na základe amortizačnej schémy, kedy sa prihliada k časovej hodnote poistenej veci. Určuje sa odčítaním 2 % z obstarávacej ceny poistenej veci za každý začatý mesiac od jej zakúpenia.
4. Z poistenia náhodného poškodenia veci poistiteľ poskytne poistné plnenie formou opravy poistenej veci, pokiaľ to umožňuje povaha poškodenia, v ostatných prípadoch formou výmeny poistenej veci. V prípade poistného plnenia formou opravy poistenej veci poistiteľ uhradí náklady na nové alebo použité náhradné súčiastky od ktoréhokoľvek výrobcu, ako aj náklady na opravu poistenej veci. Vymenené súčiastky majú mať rovnakú funkčnosť ako súčiastky pôvodné. Do nákladov na opravu sa okrem samotnej opravy (vrátane náhradných súčiastok) započítavajú tiež náklady na dopravu poistenej veci do a zo servisu v prípade, že túto dopravu realizuje

poistiteľ alebo jeho zmluvný partner (vrátane dopravy vykonanej poisteným, pokiaľ ju poistiteľ vopred schválil), alebo taktiež poštovné za odoslanie poistenej veci zo servisu a náklady na dopravu a prácu poistiteľom určeného alebo odporúčaného technika na mieste vzniku poistnej udalosti. Vyčerpaním poistného limitu poistného plnenia toto poistenie zaniká.

5. Oprava poistenej veci pomocou výmeny celej jednotky (whole unit) sa považuje za poistné plnenie formou výmeny poistenej veci podľa článku 13.6 a 13.7 týchto VPP.
6. Pokiaľ náklady na opravu v prípade náhodného poškodenia poistenej veci presiahnu hranicu na opravu stanovenú poistiteľom, poistený má právo na výmenu náhodne poškodenej poistenej veci za novú, s rovnakými alebo porovnateľnými parametrami, maximálne do výšky limitu poistného plnenia podľa článku 11.1 týchto VPP. Poistiteľ takisto nahradí primerané náklady súvisiace s výmenou poistenej veci v dobe poistnej udalosti obvyklé, a to náklady na dopravu poistenej veci do a zo servisu alebo od predajcu, náklady za práce, ktoré boli na poistenej veci vykonané za účelom zistenia rozsahu poškodenia a s tým spojené náklady na dopravu, pokiaľ túto dopravu realizuje poistiteľ alebo jeho zmluvný partner (vrátane dopravy vykonanej poisteným, pokiaľ ju vopred schválil poistiteľ). O výbere novej veci rozhoduje poistiteľ. Poskytnutím poistného plnenia formou výmeny poistenej veci sa vlastníkom poistenej veci stáva poistiteľ a toto poistenie zaniká. Po 30-tich dňoch od oznámenia o nerentabilnosti opravy veci poistenému dochádza k ekologickej likvidácii poistenej veci.
7. Z poistenia odcudzenia veci poistiteľ poskytne poistné plnenie formou výmeny poistenej veci. Poistený má právo na poskytnutie novej veci s rovnakými alebo porovnateľnými parametrami, maximálne do výšky limitu poistného plnenia podľa článku 11.1 týchto VPP. O výbere novej veci rozhoduje poistiteľ. Do nákladov na poskytnutie novej veci sa zahŕňajú aj náklady na dopravu novej veci od predajcu k poistenému. Poskytnutím poistného plnenia formou výmeny poistenej veci sa vlastníkom poistenej veci stáva poistiteľ a toto poistenie zaniká.
8. Z poistenia zneužitia veci poistiteľ poskytne poistné plnenie maximálne do výšky limitu poistného plnenia podľa článku 11.2 týchto VPP.
9. Poistiteľ v prípade opravy poistenej veci alebo výmeny poistenej veci vždy vystupuje v úlohe sprostredkovateľa služby.
10. Pokiaľ poistiteľ zistí, že poistenému nevzniká podľa týchto VPP právo na poistné plnenie,

náklady na opravu alebo výmenu poistenej veci idú k tiaži poisteného. Náklady podľa tohto bodu VPP hradí poistený priamo poskytovateľovi.

11. V prípade, že poisťiteľovi vzniknú počas vyšetrovania škodovej udalosti náklady spôsobené konaním poisteného (napr. neprevzatie objednaného výrobku, márne dopravné, poníženie hodnoty výrobku), idú tieto náklady k tiaži poisteného. Náklady podľa tohto bodu VPP spojené s diagnostikou vady veci hradí poistený priamo poskytovateľovi.
12. Na práva z tohto poistenia sa vzťahuje 3-ročná premáčacia lehota. Premáčacia lehota začína plynúť rok po vzniku poistnej udalosti.
13. Ďalej platí, že poisťiteľ nie je povinný zaistiť opravu poškodenej veci v autorizovanom servise; poistený teda berie na vedomie, že v prípade opravy poistenej veci v inom ako autorizovanom servise môže stratiť záruku za akosť alebo vady (viď Článok 2 – Výklad pojmov).

Článok 14 Poníženie a odmietnutie poistného plnenia

1. Pokiaľ poistený poruší povinnosti stanovené zákonom, ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo povinnosti uvedené vo VPP, najmä v článku 15 týchto VPP, a toto porušenie malo podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti, zväčšenie rozsahu jej následkov a/alebo vyšetrovania poistnej udalosti, poisťiteľ má právo plnenie z poistnej udalosti znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.
2. Poisťiteľ má právo plnenie z poistnej udalosti primerane znížiť, pokiaľ na základe vedome nepravdivých alebo neúplných údajov, ktoré poisťník alebo poistený uviedol pri dojednávaní poistenia, stanovil nižšie poistné.
3. Poisťiteľ má právo ponížiť poistné plnenie v prípade, že v dobe vzniku poistnej udalosti nebol mobilný telefón uložený v ochrannom puzdre.
4. Poisťiteľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, pokiaľ sa až po vzniku poistnej udalosti dozvie, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede poisťníka alebo poisteného nemohol zistiť pri dojednávaní poistenia a ktorá bola pre uzavretie poistnej zmluvy podstatná.
5. Poisťiteľ má právo odmietnuť plnenie z poistnej udalosti, pokiaľ poistený úmyselne uvedie poisťiteľa v omyl o podstatných okolnostiach týkajúcich sa vzniku nároku na poistné plnenie alebo výšky nároku. Týmto odmietnutím poistenie nezaniká.
6. Pokiaľ poistený spôsobí poisťiteľovi zvýšenie nákladov vyšetrovania poistnej udalosti tým, že v dôsledku jeho konania je nutné rozhodujúce

skutočnosti zisťovať opakovane, poisťiteľ má právo znížiť poistné plnenie z poistnej udalosti o výšku takto vzniknutých nákladov pokiaľ tieto náklady neboli poisteným uhradené podľa článku 13.11 týchto VPP.

7. V prípade poistného plnenia formou opravy poistenej veci, náklady na opravu vo výške, o ktorú poisťiteľ ponížil poistné plnenie z dôvodov uvedených v odst. 1, 2, a 3 tohto článku, idú k tiaži poisteného.
8. V prípade poistného plnenia formou výmeny vadnej poistenej veci za novú bude poistený hradieť primerané náklady súvisiace s výmenou poistenej veci, ktoré boli v dobe poistnej udalosti obvyklé vo výške, o ktorú poisťiteľ znížil poistné plnenie z dôvodov uvedených v odst. 1, 2 a 3 tohto článku.

Článok 15 Povinnosti poisťníka a poisteného

1. Poisťník a poistený, či oprávnená osoba majú, okrem iného, povinnosť:
 - a) dodržiavať povinnosti stanovené zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
 - b) pravdivo a úplne odpovedať na všetky písomné otázky poisťiteľa týkajúce sa dojednávaného poistenia alebo poistnej udalosti;
 - c) oznámiť poisťiteľovi skutočnosť, že poistený poistil poistenú vec aj u iného poisťiteľa, alebo že uzatvoril obdobné poistenie aj u iného poisťiteľa;
 - d) oznámiť poisťiteľovi bezodkladne písomne zmenu vlastníka poistenej veci;
 - e) oznámiť poisťiteľovi písomne akúkoľvek zmenu údajov vrátane adresy, kontaktných údajov a osobných údajov, ktoré boli podkladom pre uzavretie poistnej zmluvy, a to najneskôr do 7 dní od tejto zmeny;
 - f) dbať na to, aby poistná udalosť nenastala, najmä nesmie porušovať povinnosti smerujúce k odvráteniu alebo zmenšeniu nebezpečenstva vzniku škody, ktoré mu ukladajú právne predpisy alebo predpisy vydané na ich základe alebo povinnosti, ktoré prevzal uzavretím poistnej zmluvy, poistený nesmie tiež strpieť porušovanie týchto predpisov a povinností zo strany tretích osôb; poistený je ďalej povinný zabezpečiť udržiavanie poistených vecí v dobrom technickom stave a používať ich len k účelu stanovenom výrobcem;
 - g) bezodkladne oznámiť poisťiteľovi vznik škodovej udalosti, najneskôr do 7 dní od vzniku škodovej udalosti, podať poisťiteľovi pravdivé vysvetlenie o vzniku a rozsahu následkov takej udalosti, o právach tretích osôb a o akomkoľvek viacnásobnom poistení; súčasne predložiť poisťiteľovi

- potrebné doklady k zisteniu okolností rozhodujúcich pre posúdenie nároku na poistné plnenie a jeho výšku, ktoré si poistiteľ vyžiada, a umožniť poistiteľovi vyhotovenie kópií týchto dokladov, a postupovať spôsobom dohodnutým v poistnej zmluve;
- h) poskytovať poistiteľovi súčinnosť pri šetrení škodovej udalosti;
 - i) uchovávať hodnoverné doklady o vlastníctve, resp. nadobudnutí poistenej veci a na požiadanie ich predložiť poistiteľovi, pokiaľ si ich vyžiada za účelom vyšetrenia škodovej udalosti;
 - j) pokiaľ nastala škodová udalosť, vykonať nevyhnutné opatrenia k zmierneniu jej následkov a podľa možnosti si k tomu vyžiadať pokyny poistiteľa a postupovať v súlade s nimi;
 - k) riadiť sa pokynmi poistiteľa alebo poistiteľom určenej osoby pri likvidácii poistnej udalosti a nechať si poistenú vec opraviť v servise určenom poistiteľom;
 - l) na žiadosť poistiteľa zabezpečiť na vlastné náklady úradný preklad dokladov nevyhnutných k vyšetreniu škodovej resp. poistnej udalosti v prípade, že uvedené doklady nie sú v českom alebo slovenskom jazyku;
 - m) uchovávať mobilný telefón v ochrannom puzdre;
 - n) oznámiť poistiteľovi bezodkladne odstúpenie od kúpnej zmluvy k poistenej veci;
 - o) pred odovzdaním poistenej veci do servisu vykonávajúceho diagnostiku rozsahu poškodenia deaktivovať službu, ktorá zabezpečuje vec proti scudzeniu (napr. Nájstť iPhone/Find My iPhone).
2. V prípade škody spôsobenej odcudzením poistenej veci je poistený povinný:
 - a) oznámiť bez zbytočného odkladu príslušným orgánom polície odcudzenie poistenej veci, najneskôr do 24 hodín po zistení, že došlo k odcudzeniu poistenej veci;
 - b) doložiť poistiteľovi takúto skutočnosť policajným protokolom (oznámením o odcudzení príslušnému orgánu polície);
 - c) oznámiť bez zbytočného odkladu poistiteľovi prípadné nájdenie odcudzenej poistenej veci a vrátiť prijaté poistné plnenie.
 3. V prípade škody spôsobenej zneužitím poistenej veci je poistený povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín po zistení, že došlo k odcudzeniu poistenej veci, zaistiť zablokovanie odcudzenej SIM karty a predložiť poistiteľovi:
 - a) vyúčtovanie operátora komunikačných služieb s označením reklamovaných telefónnych hovorov;
 - b) potvrdenie operátora komunikačných služieb o blokácii SIM karty vrátane dokladu o úhrade čiastky za blokačný poplatok;
 - c) faktúru alebo účet za vyhotovenie novej SIM karty.
 4. Povinnosťou poistníka, pokiaľ ním nie je poistený, je oboznámiť poisteného, či toho, kto sa považuje za oprávnenú osobu, s týmito VPP a poistnou zmluvou.

Článok 16 Povinnosti a práva poist'ovateľa

1. Poistiteľ je povinný:
 - a) dodržiavať povinnosti vyplývajúce pre neho zo zákona, ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto VPP;
 - b) oznámiť osobe, ktorá uplatnila právo na poistné plnenie, výsledky vyšetrenia poistnej udalosti a pokiaľ o to požiada, oznámiť jej písomne odôvodnenie výšky poistného plnenia, prípadne dôvod jeho zamietnutia;
 - c) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa poistenia a o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri uzavretí poistnej zmluvy, jej správe alebo likvidácii poistnej udalosti; to neplatí, ak dá poistník alebo poistený písomný súhlas k poskytnutiu informácií, alebo pokiaľ poskytnutie informácie ukladá alebo povoľuje zákon;
 - d) zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach týkajúcich sa poistenia a o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri uzavretí poistnej zmluvy, počas jej správy alebo likvidácie poistnej udalosti; to neplatí, pokiaľ poistník alebo poistený udelia písomný súhlas k poskytnutiu informácií, alebo pokiaľ poskytnutie informácie ukladá alebo povoľuje zákon;
 - e) poskytnúť poistné plnenie, pokiaľ vzniklo právo na poistné plnenie, do 15 dní po skončení vyšetrenia poistnej udalosti potrebného k zisteniu rozsahu povinnosti poistiteľa plniť.
2. Poistiteľ má právo overovať si pravdivosť a úplnosť údajov potrebných pre výpočet poistného a poistného plnenia a používať zistené údaje na účely správy poistenia a likvidácie poistných udalostí.
3. Poistiteľ má právo znížiť poistné plnenie v prípadoch uvedených v článku 14 týchto VPP.

III. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 17 Právne úkony a doručovanie písomností

1. Podmienky poistenia upravené v poistnej zmluve a týchto VPP platné pre poistníka platia primerane i pre poisteného, prípadne oprávnenú osobu.
2. Pre právne úkony týkajúce sa poistenia je potrebná písomná forma, pokiaľ nie je v týchto VPP v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka dohodnuté inak.
3. Komunikačným jazykom je slovenský jazyk a český jazyk. Poistná zmluva vrátane jej zmien a poisťka je vyhotovená v slovenskom jazyku.
4. Písomnosti určené poisťiteľovi sa považujú za doručené dňom potvrdenia prevzatia písomnosti poisťiteľom alebo oprávneným zástupcom poisťiteľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
5. Písomnosti poisťiteľa určené účastníkom poistenia (ďalej len „adresát“) sa doručujú:
 - a) prostredníctvom držiteľa poštovej licencie („ďalej len doručovateľ“), a to obyčajnou alebo doporučenou zásielkou na adresu uvedenú v poistnej zmluve alebo na poslednú známu adresu adresáta,
 - b) osobne zamestnancom alebo poverenou osobou odosielateľa („poverená osoba“),
 - c) elektronicky, pokiaľ sa tak poisťiteľ s adresátom dohodnú.
6. V prípade, že adresát nie je zastihnutý, doručovateľ uloží písomnosť poisťiteľa v mieste príslušnej pošty. Pokiaľ je písomnosť doručovaná poverenou osobou, upozorní táto osoba písomne adresáta (upozornenie vloží do schránky, alebo ho odovzdá dôveryhodnej osobe, ktorá adresáta pozná), kde a dokiaľ si môže písomnosť vyzdvihnúť. Posledný deň úložnej lehoty sa považuje za deň doručenia aj keď sa adresát o uložení nedozvedel. Uvedené neplatí, pokiaľ sa adresát nedozvedel o uložení zásielky, pretože sa nezdržoval na svojej adrese zo závažných dôvodov, a nemohol tak oznámiť poisťiteľovi zmenu adresy (napr. náhla hospitalizácia, úraz, choroba).
7. Pre osobné doručovanie platí, že v okamihu prevzatia zásielky adresátom sa táto považuje za doručenú. Adresát je povinný toto prevzatie a dátum prevzatia písomne potvrdiť na kópii doručovanej písomnosti alebo na jej druhopise.
8. Doručovanie akýchkoľvek písomností je možné i kuriérskou službou, ktorá umožňuje overenie doručenia. Písomnosti odoslané týmto spôsobom sa považujú za doručené okamihom ich prevzatia adresátom.
9. Ak adresát odoprie prijať doručovanú písomnosť, považuje sa táto za doručenú dňom, keď bolo jej prijatie odoprené.
10. Poisťiteľ je oprávnený využiť alternatívne komunikačné prostriedky (telefón, e-mail, SMS,) k vzájomnej komunikácii s poistníkom, poisteným alebo nimi splnomocnenou osobou v

súvislosti so správou poistenia, likvidáciou poistných udalostí a ponukou produktov a služieb poisťiteľa. Tieto prostriedky slúžia na urýchlenie vzájomnej komunikácie, nenahradzujú však písomnú formu úkonov v prípadoch, keď písomnú formu vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy alebo tieto VPP. Na rozdiel od predchádzajúcej vety písomná forma poistky je zachovaná ak bola doručovaná poistníkovi na jeho elektronickú adresu. Písomnosť doručovaná na elektronickú adresu je doručená dňom, keď bola doručená do e-mailovej schránky adresáta, v pochybnostiach sa má za to, že je doručená dňom jej odoslania odosielateľom. Písomnosť doručovaná formou SMS je doručená okamihom, keď bola doručená na telefónne číslo adresáta, v pochybnostiach sa má za to, že bola doručená dňom jej odoslania odosielateľom. Komunikácia smeruje na posledné známe kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailová adresa), ktoré adresát preukázateľne oznámil odosielateľovi.

11. Poistník ani poistený, prípadne oprávnená osoba nemá právo postúpiť akýkoľvek nárok alebo právo vyplývajúce z poistnej zmluvy, ktorou bolo dojednané poistenie podľa týchto VPP, na tretiu osobu alebo tretie osoby.

Článok 18 Informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov

1. Poistník sa v nadväznosti na uzavretie poistnej zmluvy zaväzuje poskytnúť poisťiteľovi osobné údaje nevyhnutné na zaistenie plnenia poistnej zmluvy. Poistník je povinný bez zbytočného odkladu informovať poisťiteľa o všetkých zmenách vyššie uvedených údajov. Poistník uzavretím poistnej zmluvy potvrdzuje, že bol oboznámený s informáciami o spracúvaní osobných údajov poisťiteľom, ktoré sú mu k dispozícii na webových stránkach poisťiteľa na www.allianz-assistance.sk.
2. Poistník sa uzavretím poistnej zmluvy zaväzuje poskytnúť informácie o spracúvaní osobných údajov poisťiteľom všetkým tretím osobám, ktorých osobné údaje poistník poskytol poisťiteľovi (napr. poisteným či oprávneným osobám).

Článok 19 Spôsob vybavovania sťažností

1. V prípade otázok alebo sťažností sa môže poistník / poistený, prípadne oprávnená osoba obrátiť na poisťiteľa prostredníctvom:
AWP P&C Česká republika – odštepny závod zahraniční právnické osoby,
 Jankovcova 1596/14b, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika.

2. Poistiteľ prijíma sťažnosti proti jeho postupu podané písomne na adresu poistiteľa pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
3. Zo sťažnosti musí byť zrejmý dátum jej podania, kto ju podáva, čoho sa týka (predmet sťažnosti) a čoho sa sťažovateľ domáha. Pokiaľ je sťažovateľom fyzická osoba, sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu bydliska fyzickej osoby.
4. Poistiteľ je povinný prešetriť sťažnosť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho požiadaviek či dôvodoch jej zamietnutia do 30 dní odo dňa jej doručenia. Pokiaľ si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, možno lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený.