

Odstúpenie od zmluvy, reklamácie a vrátenie zálohy

spoločnosti AnneX Europe, s.r.o. – webové sídlo www.annexauto.sk

Platnosť a účinnosť od: 20.05.2026

Tento dokument popisuje, ako môžete ako zákazník odstúpiť od zmluvy, ako uplatniť reklamáciu, ak nie ste spokojní s poskytnutou službou, a za akých podmienok vám vrátime uhradené platby a vratnú zálohu. Je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok.

Predávajúcim a poskytovateľom je **AnneX Europe, s.r.o.**, Kpt. Jaroša 6, 902 01 Pezinok, IČO: 52 595 471, e-mail: informacie@annexauto.sk, tel.: +421 915 444 775 (ďalej len „Poskytovateľ“).

1. Odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom (14-dňová lehota)

Ak ste **spotrebiteľ** (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci podnikateľskej činnosti) a zmluvu ste uzavreli na diaľku cez webové sídlo, máte právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu **v lehote 14 dní**. Lehota plynie odo dňa uzavretia zmluvy.

Toto právo sa však uplatní s nasledujúcimi dôležitými obmedzeniami vyplývajúcimi zo zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

1.1. Poradenská služba a administratívna asistencia

Poradenská služba aj administratívna asistencia sú služby, ktoré sa svojou povahou poskytujú a využívajú spravidla bezprostredne po objednaní.

- Ak pri objednávke udelíte **výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím 14-dňovej lehoty** na odstúpenie a zároveň vyhlásite, že ste boli poučený o tom, že **udelením tohto súhlasu strácate po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy**, potom:
- po **úplnom poskytnutí služby už nie je možné od zmluvy odstúpiť** a nevzniká nárok na vrátenie ceny;
- ak odstúpite **po začatí poskytovania, ale pred úplným poskytnutím** služby, ste povinný uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie – teda za tú časť služby, ktorá vám už bola poskytnutá do okamihu odstúpenia.
- Ak takýto výslovný súhlas neudelite, Poskytovateľ začne službu poskytovať až po uplynutí 14-dňovej lehoty na odstúpenie.

Poučenie o strate práva na odstúpenie a výslovný súhlas so začatím poskytovania služby udeľujete v objednávkovom procese samostatne, dvomi oddelenými a vopred nezaškrtnutými poliami; ich udelenie evidujeme a potvrdíme vám ho spolu s potvrdením o uzavretí zmluvy.

1.2. Prenájom kontrolných nástrojov

Pri prenájme nástrojov môžete ako spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy v 14-dňovej lehote **predtým, než si nástroje osobne prevezmete**. V takom prípade vám vrátime uhradenú cenu prenájmu a prípadnú už uhradenú vratnú zálohu v plnej výške a k prevzatiu nástrojov nedôjde.

Ak ste si nástroje už prevzali a prenájom sa začal, plnenie zmluvy začalo; prípadné odstúpenie sa posúdi podľa skutočne poskytnutého plnenia a podľa zákonných podmienok. Po skončení prenájmu sa postupuje podľa článku 4 (vrátenie zálohy).

1.3. Ako odstúpiť od zmluvy

Od zmluvy môžete odstúpiť predovšetkým prostredníctvom funkcie „odstúpiť od zmluvy tu“, ktorá je nepretržite a ľahko dostupná na našom webovom sídle: po vyplnení údajov odstúpenie odošlete tlačidlom „potvrdiť odstúpenie od zmluvy“ a my vám bezodkladne zašleme potvrdenie o jeho doručení na trvanlivom médiu (e-mailom), s uvedením obsahu odstúpenia a dátumu a času jeho odoslania. Odstúpenie nám môžete pred uplynutím lehoty oznámiť aj akýmkoľvek iným jednoznačným vyhlásením, napríklad e-mailom na informacie@annexauto.sk alebo listom na adresu sídla. Môžete použiť aj formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je dostupný na stiahnutie na našom webovom sídle www.annexauto.sk v sekcii „Na stiahnutie“ a ktorý sme vám zasliali spolu s potvrdením objednávky; jeho použitie však nie je povinné.

1.4. Vrátenie platby

Ak odstúpate od zmluvy v súlade s týmto článkom, vrátime vám všetky uhradené platby, na vrátenie ktorých máte nárok, **najneskôr do 14 dní** odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení, rovnakým spôsobom, akým ste platbu uhradili, ak sa nedohodneme inak. Ak ste pred odstúpením udelili súhlas so začatím poskytovania služby, z vrátenej sumy sa odpočíta cena za skutočne poskytnuté plnenie podľa bodu 1.1.

2. Objednávateľ, ktorý nie je spotrebiteľom

Ak objednáвате službu ako podnikateľ v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zákonné právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy do 14 dní bez uvedenia dôvodu sa neuplatňuje. Zmluvný vzťah sa v takom prípade riadi Obchodným zákonníkom a dohodou strán.

3. Reklamácie – zodpovednosť za vady služby

3.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba je poskytnutá riadne, s odbornou starostlivosťou a v dohodnutom rozsahu.

3.2. Ak sa domnievate, že poskytnutá služba má vady, máte právo uplatniť reklamáciu. Reklamáciu uplatnite bez zbytočného odkladu e-mailom na informacie@annexauto.sk alebo písomne na adrese sídla Poskytovateľa. V reklamácií uveďte svoje identifikačné údaje, označenie objednávky a popis vady, prípadne ako navrhujete reklamáciu vybaviť.

3.3. Poskytovateľ vám vydá potvrdenie o uplatnení reklamácie. Reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 30 dní** odo dňa jej uplatnenia, a o spôsobe vybavenia vás informuje. Ak Poskytovateľ reklamáciu zamietne, dôvody zamietnutia oznámi písomne.

3.4. Reklamácia sa nevzťahuje na:

- nedostatky výstupu, ktoré vznikli v dôsledku nepravdivých, neúplných alebo neaktuálnych podkladov a informácií poskytnutých zákazníkom,
- samotné rozhodnutie zákazníka o kúpe vozidla a na skutočný stav vozidla,
- výsledok komunikácie zákazníka s predávajúcim, teda na to, či a v akom rozsahu predávajúci nárok zákazníka uzná alebo uspokojí; administratívna asistencia spočíva iba v organizačnej podpore, Poskytovateľ neposudzuje nároky zákazníka, nekoná voči predávajúcemu a negarantuje výsledok vecí,
- právne služby poskytnuté advokátskou kanceláriou, ktoré sa reklamujú priamo u advokátskej kancelárie.

Charakter a rozsah jednotlivých služieb sú vymedzené v článkoch 4 až 6 Všeobecných obchodných podmienok.

3.5. Pri prenájme zodpovedá Poskytovateľ za to, že nástroje sú pri odovzdaní funkčné a spôsobilé na svoj základný účel. Ak nástroj túto vlastnosť nemá, oznámte to Poskytovateľovi bezodkladne pri prevzatí alebo bez zbytočného odkladu po zistení vady.

4. Vrátenie vratnej zálohy pri prenájme nástrojov

4.1. Pri riadnom a včasnom vrátení nástrojov v stave zodpovedajúcom prevzatíu s prihliadnutím na bežné opotrebenie vám Poskytovateľ vráti vratnú zálohu v plnej výške, a to bankovým prevodom na bankový účet, ktorý nám oznámite, najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia nástrojov. Záloha sa vracia výlučne bezhotovostne.

4.2. Ak boli nástroje poškodené, zničené, stratené alebo vrátené po dohodnutej lehote, Poskytovateľ je oprávnený započítať voči zálohe svoje nároky na náhradu vzniknutej škody alebo na úhradu poplatku za omeškanie podľa bodu 4.5. Ak výšku nároku nemožno určiť už pri vrátení nástrojov, zašleme vám písomné vyúčtovanie s uvedením zisteného poškodenia, spôsobu výpočtu nároku, započítanej sumy a sumy, ktorá sa vám vracia; zostatok zálohy vrátime bankovým prevodom najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia nástrojov.

4.3. Ak skutočná škoda prevyšuje výšku zálohy, zákazník je povinný uhradiť rozdiel. Ak je škoda nižšia alebo nevznikla, Poskytovateľ vráti zálohu alebo jej zostávajúcu časť.

4.4. Pri prevzatí a pri vrátení nástrojov sa vyhotovuje odovzdávací a vratný protokol, ktorý obsahuje najmä označenie jednotlivých nástrojov a príslušenstva, ich stav a funkčnosť pri odovzdaní, dátum a čas prevzatia a vrátenia, potvrdenie o uhradení vratnej zálohy a jej výšku a podpisy zúčastnených osôb.

4.5. Ak vrátite nástroje po uplynutí dohodnutej doby prenájmu, ste povinný uhradiť za každý začatý deň omeškania poplatok vo výške dennej ceny prenájmu príslušnej sady nástrojov uvedenej v popise produktu na webovom sídle, ak nie je dohodnuté inak. Tým nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu škody v rozsahu prevyšujúcom tento poplatok.

5. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

5.1. Ak ste spotrebiteľ a nie ste spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnievate, že boli porušené vaše práva, môžete sa obrátiť na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu na e-mail informacie@annexauto.sk.

5.2. Ak Poskytovateľ na žiadosť odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní od jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Príslušným subjektom je **Slovenská obchodná inšpekcia** (Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, www.soi.sk), prípadne iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva SR. Ak je na riešenie sporu príslušných viacero subjektov, právo voľby, ktorému z nich návrh podáte, máte vy.