



Všeobecné obchodné podmienky

Opravy a údržba vozidiel a predaj náhradných dielov

Verzia 1.0 | Účinnosť od **15.10.2026**

Obsah

- 1 Poskytovateľ a kontakty
- 2 Zákazník a použitie podmienok
- 3 Objednanie a uzatvorenie zákazky
- 4 Prevzatie vozidla a súčinnosť zákazníka
- 5 Rozsah služieb a diagnostika
- 6 Cena a cenník
- 7 Práce navyše a upresnenie ceny zákazky
- 8 Náhradné diely a materiál
- 9 Technické riziká a osobitné postupy
- 10 Skúšky a skúšobné jazdy
- 11 Odborní partneri a presun vozidla
- 12 Termíny a priebeh prác
- 13 Platby a preddavky
- 14 Odovzdanie vozidla
- 15 Nevyzdvihnuté vozidlo a zádržné právo
- 16 Zrušenie zákazky a odstúpenie
- 17 Zodpovednosť a predchádzanie škode
- 18 Ako uplatniť reklamáciu
- 19 Vady opravy a údržby
- 20 Vady dielov predaných spotrebiteľovi
- 21 Objednávky na diaľku a mimo prevádzkarne
- 22 Právo spotrebiteľa odstúpiť bez dôvodu
- 23 Začatie služby pred uplynutím lehoty
- 24 Výnimky z odstúpenia bez dôvodu
- 25 Zákazníci podnikateľa
- 26 Osobné údaje a dokumentácia vozidla
- 27 Riešenie sporov a záverečné ustanovenia
- Príloha 1 Formulár na odstúpenie od zmluvy
- Príloha 2 Žiadosť o skoršie začatie služby
- Príloha 3 Oznámenie vady / reklamačný formulár

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú objednanie a vykonanie servisných služieb, predaj náhradných dielov a príslušenstva, prevzatie a odovzdanie vozidla, platenie a uplatnenie práv zákazníka. Zahŕňajú aj rýchle služby na počkanie so zjednodušenou evidenciou a zákazky uzatvorené v prevádzkarni aj na diaľku a rozlišujú spotrebiteľské a podnikateľské vzťahy. Konkrétny rozsah prác a cena alebo spôsob jej určenia sa dohodnú pre každú zákazku.

1 Poskytovateľ a kontakty

- 1.1 Ak nie je pred uzatvorením konkrétnej zákazky výslovne určený iný poskytovateľ podľa článku 1.4, poskytovateľom služieb a predávajúcim je Parko Limited s.r.o., sídlo Cabajská 10/3, 949 01 Nitra, Slovenská republika, IČO 53 513 576, DIČ 2121393593, IČ DPH SK2121393593, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka číslo 63287/N. Služby poskytuje pod označením AUTO BRÁCHO; v týchto podmienkach sa označuje ako „autoservis“.
- 1.2 Prevádzkareň a adresa na pristavenie vozidla, vrátenie tovaru a osobné uplatnenie reklamácie: AUTO BRÁCHO, Cabajská 10/3, 949 01 Nitra. Písomnosti možno doručovať aj do sídla spoločnosti. Aktuálne otváracie hodiny sú uvedené v prevádzkarni a na webovom sídle.
- 1.3 Zákaznícky a reklamačný e-mail: servis@auto-bracho.sk. Infolinka: 0800 178 179. Webové sídlo: <https://auto-bracho.sk>. VOP, reklamačný poriadok, cenník a informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na <https://auto-bracho.sk/dokumenty> a na oboznámenie v prevádzkarni.
- 1.4 Pri konkrétnej zákazke môže Parko Limited s.r.o. zabezpečovať príjem, organizáciu a vykonanie servisných úkonov ako poverený prevádzkový partner a zástupca iného poskytovateľa. Tento režim sa použije iba vtedy, ak zákazník ešte pred uzatvorením zmluvy dostal jasnú informáciu, že zmluvu uzatvára s týmto iným poskytovateľom, a boli mu oznámené jeho obchodné meno, sídlo alebo miesto podnikania, IČO a príslušné registračné, kontaktné a fakturačné údaje. Konkrétny poskytovateľ a postavenie Parko Limited s.r.o. sa uvedú v ponuke a potvrdení zákazky, aj pri rýchlej službe. Samotná značka AUTO BRÁCHO neurčuje osobu zmluvného poskytovateľa.
- 1.5 Parko Limited s.r.o. v partnerskom režime koná v mene a na účet určeného poskytovateľa v rozsahu platného oprávnenia. Určený poskytovateľ je zhotoviteľom alebo predávajúcim a nositeľom príslušných zmluvných práv a povinností. Tieto VOP sa na jeho zákazku použijú len pri ich platnom začlenení do zmluvy. Výrazom „autoservis“ sa pri právach a povinnostiach z tejto zákazky rozumie takto určený poskytovateľ, za ktorého môže v rozsahu poverenia konať Parko Limited s.r.o. Zákonná zodpovednosť jednotlivých osôb za vlastné konanie tým nie je vylúčená.
- 1.6 Faktúra alebo iný príslušný doklad pri partnerskej zákazke označí skutočného dodávateľa. Zákazník platí tomuto dodávateľovi na oznámený účet alebo osobe oprávnenej prijať platbu v jeho mene; príjemca a jeho oprávnenie musia byť z

poskytnutých údajov zrozumiteľné. Riadna platba oprávnenému príjemcovi sa započítava na cenu tej istej zákazky a nepožaduje sa opakovane len preto, že interné vysporiadanie partnerov ešte neprebehlo. Samotné prevádzkové zabezpečenie zákazky nemení osobu veriteľa ani nezakladá Parko Limited s.r.o. vlastné zádržné právo na zabezpečenie cudzej pohľadávky; pri zadržaní sa dodržia podmienky článku 15 a zákona.

- 1.7** Pri partnerskej zákazke sa zákazníkovi vopred oznámi aj miesto a kontakty oprávnené prijímať reklamácie, odstúpenia, vracaný tovar a ostatné oznámenia. Ak je povereným miestom Parko Limited s.r.o., prijíma ich v mene určeného poskytovateľa a bezodkladne ich odovzdáva; interné odovzdávanie neposúva deň riadneho uplatnenia práva alebo odovzdania veci. Kontakty v článkoch 1.2 a 1.3 sa pre partnera použijú, ak boli ako takéto poverené kontakty oznámené. Tento model nie je jednostranným prevodom už uzatvorenej zákazky na inú osobu ani spätnou zmenou dodávateľa. Partnerská zákazka vyžaduje skutočné oprávnenie na zastupovanie a zodpovedajúce nastavenie spolupráce; samotné tieto VOP ich nevytvárajú.

2 Zákazník a použitie podmienok

- 2.1** Zákazníkom je osoba, ktorá uzatvára s autoservisom zmluvu. Spotrebiteľom je fyzická osoba konajúca mimo svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Samotné uvedenie IČO alebo vlastníctvo firemného vozidla nenahrádza posúdenie skutočného účelu zmluvy a osoby objednávateľa.
- 2.2** Podmienky sa stávajú súčasťou zmluvy, ak s nimi mal zákazník možnosť oboznámiť sa pred jej uzatvorením a ich začlenenie do zmluvy prijal. Individuálne dohodnuté podmienky zákazky majú prednosť. Žiadna dohoda ani ustanovenie týchto VOP neobmedzuje práva spotrebiteľa, od ktorých sa podľa zákona nemožno odchyliť v jeho neprospech.
- 2.3** Pre zákazku platí verzia VOP a cenníka oznámená a dohodnutá pri uzatvorení zmluvy. Neskoršie zverejnenie novej verzie samo nemení už uzatvorenú zmluvu. Reklamačný poriadok vysvetľuje postup pri vytknutí vady; nemôže skrátiť zákonné práva ani práva dohodnuté v zákazke.
- 2.4** Na spotrebiteľské vzťahy sa uplatňuje najmä Občiansky zákonník a zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Na podnikateľské vzťahy sa v rozsahu jeho pôsobnosti uplatňuje Obchodný zákonník a článok 25. Osobitné pravidlá pre zmluvy so spotrebiteľom uzatvorené na diaľku alebo mimo prevádzkarne obsahujú články 21 až 24.

3 Objednanie a uzatvorenie zákazky

- 3.1** Zákazník môže autoservis kontaktovať osobne, telefonicky, e-mailom alebo prostredníctvom webového sídla. Rezervácia termínu či nezáväzný dopyt sú

záväznou zákazkou až vtedy, keď sa strany dohodnú aj na jej podstatnom obsahu a prejavia vôľu uzatvoriť zmluvu. Automatická správa o prijatí dopytu nie je prijatím zákazky, ak to z jej obsahu nevyplýva.

- 3.2** Predmetom dohody je najmä identifikácia zákazníka a vozidla alebo dielu, objednané úkony, cena alebo spôsob jej výpočtu, prípadný cenový limit, termín, platobné podmienky a dohodnuté osobitosti. Ak príčina poruchy ešte nie je známa, možno najprv samostatne objednať diagnostiku, kontrolu alebo demontáž s vlastným rozsahom a cenou. Objednanie tejto etapy samo neoprávňuje vykonať následnú opravu za ľubovoľnú cenu.
- 3.3** Zmluva môže vzniknúť podpisom zákazkového listu, ústnym prijatím určitej ponuky alebo jednoznačným konaním vyjadrujúcim jej prijatie, ak zákon alebo dohoda strán nevyžaduje osobitnú formu. Podpis zákazníka na zákazkovom liste alebo protokole preto nie je všeobecnou podmienkou vzniku každej zákazky. Pri telefonickom uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy sa dodrží článok 21. Mlčanie ani neodpovedanie samy osebe neznamenaajú prijatie ponuky. Samotná prítomnosť zákazníka alebo ponechanie vozidla nepredstavujú súhlas s neurčenými prácami a cenou.
- 3.4** Zákazkový list, potvrdenie objednávky, záznam o prevzatí a záznam o odovzdaní môžu byť spojené v jednom stručnom dokumente alebo prepojenej evidencii. Tieto VOP nevyžadujú pri každej službe vyplnenie ani podpis všetkých samostatných formulárov autoservisu. Autoservis však vyhotoví a zákazníkovi vydá potvrdenia vyžadované právnymi predpismi, so zákonným obsahom, v potrebnej forme a v príslušnom čase. Interná evidencia sama nenahrádza doklad, ktorý sa má vydať zákazníkovi, ani jeho potrebný súhlas.
- 3.5** Ak zákazník koná za inú osobu, oznámi, kto je zmluvnou stranou, a na primeranú žiadosť preukáže oprávnenie objednať práce, prevziať vozidlo alebo schváliť zmenu ceny. Splnomocnenie na účet tretej osoby sa doloží písomne, ak to vyžaduje zákon alebo povaha zastúpenia. Vlastník, držiteľ, financujúca spoločnosť ani osoba preberajúca vozidlo sa nestávajú dlžníkom iba týmto postavením.
- 3.6** Zákazník uvedie funkčný kontakt a osoby oprávnené rozhodovať o zákazke, prípadne ich finančný limit. Schválenie sa uchová tak, aby bolo možné overiť zákazku, schvaľujúcu osobu, rozsah a cenu. Pri pochybnostiach o oprávnení alebo bezpečnosti pokynu môže autoservis overiť totožnosť a práce v potrebnom rozsahu pozastaviť.
- 3.7** Pri krátkych, vopred zrozumiteľne vymedzených úkonoch vykonávaných na počkanie môže autoservis použiť zjednodušený postup. Ide napríklad o dohodnutú výmenu kolies alebo pneumatík, vyváženie či iný krátky úkon, ktorý autoservis v čase objednania skutočne ponúka a prijme. Rozhoduje povaha a skutočný priebeh zákazky; samotná nízka cena alebo označenie „rýchla služba“ nevyklučujú zákonné povinnosti.

- 3.8** Pred začatím rýchlej služby pracovník so zákazníkom dohodne konkrétny úkon, jeho rozsah a cenu vrátane DPH alebo spôsob výpočtu s odhadom a prípadným limitom. Upozorní na použitie VOP a umožní oboznámenie sa s ich znením v prevádzkarni alebo elektronicky ešte pred uzatvorením zmluvy. Zákazník môže ponuku vrátane začlenenia VOP prijať výslovne ústne; iné konanie musí prijatie tejto určitej ponuky jednoznačne vyjadrovať. Samotné vyvesenie VOP, existencia QR kódu alebo uvedenie odkazu až na účtenke po vykonaní služby nenahrádzajú dohodu o ich začlenení.
- 3.9** Aj pri zjednodušenom postupe autoservis vyhotoví stručné potvrdenie identifikujúce servis, zákazku, vozidlo alebo prevzaté diely, objednanú prácu a cenu vrátane DPH alebo dohodnutý spôsob jej výpočtu spolu s odhadom a prípadným dohodnutým limitom. Pri vozidle zaznamená stav odometra podľa článku 4.1. Doplní potrebné údaje o prevzatí, dohodnutom dokončení a relevantné výhrady alebo upozornenia. Potvrdenie poskytne zákazníkovi pri prijatí zákazky; pri dokončení ho môže doplniť o výsledok a vyúčtovanie. Elektronické vydanie použije, ak spĺňa požadovanú formu a spôsob doručenia; v ostatných prípadoch vydá listinné potvrdenie. Doklad o úhrade a ďalšie povinné doklady vydá podľa príslušných predpisov.
- 3.10** Podpis zákazníka na stručnom potvrdení sa nevyžaduje, ak ho pre konkrétny právny úkon nevyžaduje zákon alebo dohoda strán. Autoservis si zaznamená skutočný spôsob objednania a schválenia, dátum a čas, pracovníka a použitú verziu VOP a cenníka. Samotná absencia podpisu neruší inak platne uzatvorenú zmluvu ani povinnosť zaplatiť riadne objednané a poskytnuté plnenie. Samotné vystavenie faktúry alebo interný zápis však nepreukazujú nevyvrátiteľne súhlas zákazníka. Záznamy sa hodnotia spolu s komunikáciou a ostatnými dôkazmi bez prenesenia zákonného dôkazného bremena na spotrebiteľa.
- 3.11** Ak sa práca prestane vykonávať na počkanie, rozšíri sa jej rozsah alebo si stav vozidla vyžiada ďalšiu diagnostiku, demontáž či nové náklady, autoservis včas doplní dohodu a príslušné potvrdenie. Ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zákazníkovi vydá pôvodné potvrdenie písomne doplnené tak, aby spĺňalo § 632 Občianskeho zákonníka a obsahovalo predmet, rozsah, akosť, cenu a čas zhotovenia. Neodsúhlasené práce navyše nezačne. Údaje možno doplniť do pôvodného dokumentu; nie je potrebné opakovať ich v niekoľkých formulároch.
- 3.12** Zjednodušený postup nemení požiadavky na písomné schválenie prác alebo zvýšenia ceny podľa článkov 6 a 7 ani na formu zmien písomne uzatvorenej zmluvy. Ak bola zákazka záväzne uzatvorená na diaľku alebo mimo prevádzkarne, zostávajú zachované články 21 až 24 vrátane potrebnej osobitnej žiadosti o skoršie začatie. Čakanie zákazníka na mieste nenahrádza takú žiadosť ani poučenie.

4 Prevzatie vozidla a súčinnosť zákazníka

- 4.1** Pri prevzatí vozidla sa zaznamená jeho identifikácia, dátum a čas a stav odometra; ak ho nemožno spoľahlivo zistiť, uvedie sa táto skutočnosť a dôvod. Zistené viditeľné poškodenia a prevzaté kľúče, doklady alebo iné odovzdané veci sa zaznamenajú v rozsahu zodpovedajúcom skutočnému prevzatiu a vykonanej obhliadke. Pri rýchlej službe možno tieto údaje uviesť v stručnom potvrdení podľa článku 3 bez samostatného dlhého protokolu. Vozidlo alebo dotknuté časti sa môžu primerane fotograficky alebo obrazovo zdokumentovať podľa článku 26.
- 4.2** Vstupná obhliadka bez demontáže nie je úplnou technickou kontrolou. Nezaznamenanie poškodenia samo nepreukazuje, že poškodenie existovalo alebo neexistovalo. Pri neskoršom posúdení sa zohľadnia protokoly, fotografie, okolnosti prevzatia a ostatné dôkazy; zákonné pravidlá dokazovania zostávajú zachované.
- 4.3** Zákazník pravdivo opíše prejav poruchy a oznámi známe okolnosti dôležité pre bezpečnú prácu, najmä predchádzajúce opravy a zásahy, neštandardné úpravy, haváriu, zatopenie, nezvyčajné prevádzkové prejavy, použité kvapaliny, dodatočné zabezpečenie alebo známe obmedzenie jazdy. Oznámi aj známe riziko pri vysokonapätí, plynom alebo inom osobitnom systéme.
- 4.4** Zákazník odovzdá potrebné kľúče a primerane potrebné doklady, bezpečnostný nadstavec kolies alebo prístupový údaj, ak je nevyhnutný na objednaný úkon. Autoservis nepožaduje všeobecné heslá k osobným účtom, ktoré na prácu nepotrebuje. Ak chýba súčinnosť, vysvetlí jej potrebu, určí primeraný čas na doplnenie a upozorní na dôsledky pre prácu a termín.
- 4.5** Zákazník si pred odovzdaním vyberie peniaze, cennosti a voľné osobné veci, ktoré s opravou nesúvisia. Veci, ktoré potrebujú osobitné zabezpečenie a zostávajú vo vozidle, oznámi a strany zaznamenajú ich prevzatie. Táto organizačná požiadavka nie je vylúčením zákonnej zodpovednosti autoservisu za zverené vozidlo, príslušenstvo alebo prevzaté veci.
- 4.6** Odovzdanie mimo otváracích hodín, ponechanie kľúčov alebo pristavenie odťahovou službou sa vopred dohodne vrátane spôsobu potvrdenia prevzatia. Samotné zaparkovanie na verejnom alebo inom nepreberanom mieste bez dohody nepotvrďuje, že autoservis vozidlo prevzal do svojej starostlivosti.
- 4.7** Prevzatie vozidla alebo jeho časti do starostlivosti a následné vrátenie sa posudzujú podľa skutočného odovzdania, dohodnutého postupu a faktickej možnosti s vecou nakladať. Nie sú podmienené podpisom protokolu. Aj počas služby, pri ktorej zákazník zostáva v prevádzkarni, môže byť vozidlo zverené autoservisu. Obmedzený rozsah úkonu neznamena vylúčenie zákonnej zodpovednosti za vozidlo alebo veci, ktoré autoservis skutočne prevzal.
- 4.8** Počas práce sa zákazník a jeho sprievod zdržiavajú v určenom bezpečnom priestore, rešpektujú primerané bezpečnostné pokyny a bez súhlasu pracovníka nevstupujú do

pracoviska, nemanipulujú so zariadením ani s vozidlom, na ktorom sa pracuje. Pri ohrození môže autoservis prácu v potrebnom rozsahu prerušiť. Zodpovednosť za konkrétne konanie a jeho následky sa posúdi podľa zákona; prítomnosť zákazníka sama osebe neznamená prevzatie všetkých rizík práce.

- 4.9** Počas zverenia vozidla autoservisu vrátane jeho dohodnutého pobytu u partnera zákazník bez predchádzajúcej koordinácie s povereným pracovníkom nevykonáva ani prostredníctvom ním poverenej osoby nezabezpečuje vzdialený zásah, ktorý môže ovplyvniť bezpečnosť, zabezpečenie, stav vozidla alebo servisnú prácu. Ide najmä o štartovanie, pohyb, odomykanie alebo zamykanie, ovládanie nabíjania, klimatizácie či kúrenia, aktualizáciu softvéru, reset alebo zmenu nastavení. Zákazník upozorní na aktívne automatické povely a podľa technických možností ich po dohode pozastaví. Pasívne zobrazenie stavu alebo polohy bez zásahu do vozidla nie je zakázané. Dohodnuté núdzové opatrenie alebo primerané odvrátenie bezprostrednej škody nie sú vylúčené; zákazník o zásahu bezodkladne informuje autoservis. Pri relevantnom vozidle sa dohodne servisný režim; osobné heslá sa nevyžadujú nad nevyhnutný rozsah. Pri rušivom zásahu autoservis zdokumentuje okolnosti, upozorní zákazníka a podľa potreby prácu bezpečne preruší. Náhrada preukázanej škody a účelne vynaložených nákladov sa posúdi podľa príčiny a zákona; nové platené servisné úkony podliehajú článkom 6 a 7.

5 Rozsah služieb a diagnostika

- 5.1** Autoservis vykoná dohodnuté práce riadne, s odbornou starostlivosťou a podľa použiteľných technických postupov. Konkrétna zákazka môže zahŕňať mechanické opravy, údržbu, diagnostiku, pneuservis, práce na brzdách, podvozku a riadení, výmenu olejov a kvapalín vrátane automatických prevodoviek alebo ďalšie výslovne dohodnuté úkony.
- 5.2** Rozsah počítačovej diagnostiky sa určí podľa objednávky. Môže zahŕňať načítanie pamäte porúch, merané hodnoty, funkčné testy a odborné vyhodnotenie. Chybový kód sám osebe nemusí určovať chybný diel a vymazanie kódu nie je odstránením jeho príčiny. Výstup rozlíši zistené skutočnosti, pravdepodobné príčiny a potrebné ďalšie overenie.
- 5.3** Pri prerušovanej alebo za konkrétnych podmienok sa prejavujúcej poruche nemusí dohodnutá diagnostika príčinu jednoznačne určiť. Odborne a riadne vykonaná objednaná diagnostika je platenou službou aj v takom prípade; autoservis vysvetlí vykonané úkony a výsledok. To neospravedlňuje nedostatočný postup ani nesplnenie výslovne dohodnutého výsledku.
- 5.4** Základná kontrola technického stavu je odborným posúdením výslovne dohodnutých častí a funkcií vozidla v čase kontroly a dohodnutými metódami. Bez osobitnej objednávky nezahŕňa rozobratie neprístupných mechanizmov, deštruktívne skúšky ani overenie každej možnej prevádzkovej situácie; tým sa nevylučujú úkony patriace

k povinnému alebo odborne nevyhnutnému postupu objednanej kontroly. Nejde o úradnú technickú alebo emisnú kontrolu ani o záruku bezporuchovej budúcej prevádzky celého vozidla. Autoservis zaznamená rozsah, podstatné obmedzenia a zistené bezpečnostné závady a zákazníka na ne upozorní.

- 5.5** Pri platenom zisťovaní poruchy, demontáži alebo meraní sa vopred dohodne cena, spôsob výpočtu alebo limit vrátane prípadného opätovného zloženia. Autoservis po získaní podkladov bezodkladne spresní návrh opravy a ceny; dodrží aj prípadnú kratšiu lehotu ustanovenú osobitným predpisom. Ďalšiu opravu začne po potrebnom schválení.
- 5.6** Autoservis môže odmietnuť úkon, na ktorý nemá potrebné oprávnenie, vybavenie alebo bezpečné podmienky, a úkon odporujúci právnym predpisom. Takto najmä nevykoná nelegálne odstraňovanie alebo vyradenie povinných bezpečnostných či emisných systémov. Náhradný postup a jeho cenu dohodne so zákazníkom.
- 5.7** Pri čiastkovej službe sa vykonajú dohodnuté úkony a odborné kontroly potrebné na ich riadne a bezpečné vykonanie. Napríklad výmena kolies, prezutie pneumatík, vyváženie, oprava defektu alebo zásah do snímačov tlaku môžu mať odlišný rozsah a cenu; obsah objednaného balíka sa objasní vopred. Samotná objednávka čiastkovej služby nezahŕňa úplnú kontrolu technického stavu vozidla. Tým nie je dotknutá povinnosť upozorniť na zistenú nebezpečnú závalu ani vykonať kontroly patriace k odbornému postupu objednanej práce.
- 5.8** Autoservis nezodpovedá za samotnú existenciu vady mimo dohodnutého rozsahu kontroly alebo skrytej či občasnej vady, ktorú pri riadnom odbornom vykonaní dohodnutých úkonov objektívne nebolo možné zistiť. Vo výstupe odlíši skutočne overené položky od nekontrolovaných alebo nevyhodnotiteľných a vysvetlí potrebné ďalšie overenie. Toto vymedzenie rozsahu nevyklučuje zodpovednosť za vadu, ktorú mal pri dohodnutom odbornom postupe zistiť, nesprávny záver alebo zamlčanie zisteného rizika.

6 Cena a cenník

- 6.1** Pred uzatvorením zákazky autoservis oznámi cenu vrátane DPH a povinných poplatkov alebo, ak ju nemožno primerane určiť vopred, zrozumiteľný spôsob výpočtu a dostupný odhad. Samostatne oznámi podmienky dopravy, spotrebného materiálu, externých výkonov a iných príplatkov, ak nie sú zahrnuté v cene. Neobjednané doplnkové plnenie spotrebiteľ neplatí.
- 6.2** Cenník je zverejnený na <https://auto-bracho.sk/dokumenty> a dostupný v prevádzkarni. Pre zákazku sa použije dohodnutá verzia; položka, ktorá v cenníku nie je, sa individuálne ocení pred objednaním. Odkaz na cenník neumožňuje dodatočne jednostranne určiť cenu už vykonaného neoceneného úkonu.

- 6.3** Pri práci účtovanej podľa času sa uvedie sadzba, či ide o skutočný pracovný čas alebo vopred dohodnutý normovaný čas, a pravidlo účtovania časových jednotiek. Čakanie na diel alebo pobyt vozidla v areáli nie je automaticky pracovným časom mechanika. Pri rôznych sadzbách sa označí, na ktoré úkony sa vzťahujú.
- 6.4** Pevná cena sa týka dohodnutého rozsahu a bez dohody sa nemení. Pri cene určenej rozpočtom v občianskoprávnom režime sa cena bez súhlasu zákazníka nezvýši; práce a náklady nezahrnuté do rozpočtu možno účtovať iba vtedy, ak ich zákazník písomne schválil alebo práce dodatočne písomne objednal. Osobitný podnikateľský režim dohodnutého nezáväzného alebo neúplného rozpočtu upravuje článok 25.2. Údaj „predbežná cena“ sa vysvetlí ako odhad alebo iný konkrétny spôsob určenia ceny.
- 6.5** Ak má byť cena určená odhadom podstatne prekročená, autoservis zákazníka bez meškania písomne upozorní a oznámi mu novourčenú cenu. Zákazník môže po jej oznámení od zmluvy odstúpiť; vysporiadanie upravuje článok 16.3. Ak autoservis nesplní túto upozorňovaciu povinnosť, nemá právo na zaplatenie rozdielu v cene. Pri ďalšom postupe dodrží schválený rozsah zákazky, dohodnutý cenový limit a článok 7. Limit podľa článkov 7.5 až 7.7 nezakladá všeobecnú toleranciu podstatného prekročenia odhadu a nevylučuje uvedenú upozorňovaciu povinnosť ani právo zákazníka odstúpiť od zmluvy.
- 6.6** Výslovne dohodnutý maximálny finančný limit sa neprekročí bez ďalšieho schválenia. Ak zahŕňa aj alternatívne úkony, ich rozsah musí byť určiteľný. Autoservis môže pred schválením pokračovať len v už objednaných úkonoch v rámci ich rozsahu a limitu, ak tým nevytvorí zbytočné náklady.

7 Práce navyše a upresnenie ceny zákazky

- 7.1** Po zistení potreby ďalších prác autoservis oznámi zistenie, navrhovaný zásah, cenu alebo jej výpočet s limitom a predpokladaný vplyv na termín. Ak sú možné rozumné alternatívy, vysvetlí podstatné rozdiely a následky odmietnutia opravy. Dodatočné úkony sa vykonávajú po výslovnom schválení oprávnenou osobou. Na upresnenie ceny v pôvodne objednanom rozsahu sa vzťahujú články 7.5 až 7.7.
- 7.2** Schválenie môže byť v zákazkovom liste, podpísanom dodatku alebo uchovanom e-maile či SMS, ak možno zachytiť jeho obsah a určiť konajúcu osobu. Telefonicky prerokovanú zmenu, pre ktorú sa vyžaduje písomný alebo trvanlivý záznam, autoservis pred vykonaním potvrdí a vyžiada zodpovedajúci súhlas zákazníka. Nevyžiadaný interný prepis hovoru sám taký súhlas nenahrádza.
- 7.3** Ak zákazník ďalšie práce odmietne alebo nie je dostupný, autoservis ich nezačne a v dotknutom rozsahu práce preruší. Zákazníka informuje o stave rozobratia, možnostiach bezpečného zloženia, presunu alebo odťahu a o cene ďalšieho objednaného postupu. Odmietnutie opravy sa zaznamená bez fikcie, že zákazník schválil všetky následné náklady.

- 7.4** Pri bezprostrednom ohrození života, zdravia alebo hroziacej škode môže autoservis urobiť nevyhnutné primerané opatrenia, ktoré mu ukladá alebo umožňuje zákon. Toto pravidlo nie je súhlasom s úplnou opravou bez objednávky. O okolnostiach a nákladoch zákazníka bezodkladne informuje; ich úhrada sa posúdi podľa skutočného právneho dôvodu.
- 7.5** Ak je pri objednaní cena určená odhadom s vyúčtovaním podľa dohodnutých sadzieb práce a cien materiálu, môže konečná cena v pôvodne objednanom rozsahu presiahnuť odhad najviac o 15 %. Dôvodom môže byť nevyhnutná vyššia spotreba materiálu alebo väčšia časová náročnosť spôsobená technickým stavom vozidla, napríklad koróziou alebo zadretými spojmi, ktoré nebolo možné pri prijatí zákazky primerane zistiť. Tento spôsob určenia ceny a jeho limit autoservis zákazníkovi zrozumiteľne oznámi pred uzatvorením zákazky; použije sa, ak zákazník objedná službu za takto oznámených podmienok. Samostatný formulár sa nevyžaduje.
- 7.6** V uvedenom rozsahu môže autoservis pokračovať bez opakovaného schvaľovania jednotlivých položiek, ak tým neporuší články 6.5, 6.6 a 7.7. Účtuje iba skutočne a účelne vynaložený pracovný čas a použitý materiál podľa dohodnutého spôsobu výpočtu, uvedie ich vo vyúčtovaní a zaznamená dôvod odchýlky od odhadu. Limit sa počíta raz z pôvodného odhadu vrátane DPH a zahŕňa všetky zvýšenia podľa tohto ustanovenia spolu. Nevyčerpaná časť limitu sa neúčtuje; 10 % nie je paušálny príplatok.
- 7.7** Tento mechanizmus nemení pevnú cenu ani pravidlá ceny určenej rozpočtom a neumožňuje prekročiť individuálne dohodnutý maximálny limit alebo vykonať inú neobjednanú opravu. Nezahŕňa náklady spôsobené nesprávnym postupom autoservisu. Pri rozšírení rozsahu alebo potrebe prekročiť uvedený limit sa vyžiada schválenie podľa článkov 7.1 a 7.2. Povinnosť písomne upozorniť na podstatné prekročenie odhadu podľa článku 6.5 zostáva zachovaná aj vtedy, ak by zvýšenie nepresiahlo 15 %; tým nie je dotknuté právo zákazníka odstúpiť od zmluvy.

8 Náhradné diely a materiál

- 8.1** Pri dieloch dodávaných autoservisom sa dohodne ich zodpovedajúca špecifikácia, kvalitatívna kategória a cena. Označenie originálny, aftermarketový, použitý alebo repasovaný sa používa podľa skutočných vlastností. Použitý či repasovaný diel sa nenamontuje namiesto dohodnutého nového dielu bez osobitného informovaného súhlasu.
- 8.2** Ak sa dohodnutý diel stane nedostupným, autoservis ponúkne zmenu a jej cenu; bez súhlasu nedodá drahšiu alebo kvalitatívne odlišnú náhradu. Pri samostatnom predaji vychádza identifikácia dielu z dohodnutých údajov, spravidla VIN alebo čísla dielu. Ak výber vykonáva autoservis, nezbavuje ho to zodpovednosti za odbornú identifikáciu vhodnosti.

- 8.3** Diel alebo materiál dodaný zákazníkom sa prijíma na montáž po dohode; zákazník oznámi dostupné údaje o jeho identifikácii, pôvode, použití a stave. Autoservis vykoná odborné posúdenie vhodnosti v rozsahu primeranom montáži. Ak nie je osobitne objednané rozšírené skúšanie, nepreberá záväzok overiť celú výrobnú históriu alebo vnútorné vlastnosti dielu. Montáž môže odmietnuť pri zjavnej nevhodnosti, pochybnostiach o bezpečnosti alebo nemožnosti vykonať riadnu prácu; na zistený problém upozorní pred pokračovaním.
- 8.4** Autoservis nie je predávajúcim zákazníkom dodaného dielu a neposkytuje na samotný taký diel vlastnú dobrovoľnú záruku za akosť, pôvod, životnosť ani vnútorné vady, ak ju výslovne osobitne neprevezme. Práva z kúpy dielu zákazník uplatňuje voči jeho predávajúcemu. Autoservis zodpovedá za svoju montáž, odborné posúdenie a upozornenia v zákonnom rozsahu; toto ustanovenie nevylučuje jeho zákonnú zodpovednosť za vady alebo škodu súvisiacu s použitím dielu. Ak nejde o plnenie, ktoré je autoservis povinný poskytnúť bezplatne zo svojej zákonnej zodpovednosti, ďalšia diagnostika, demontáž alebo montáž náhrady môže byť samostatne platenou službou po dohode o rozsahu a cene. Samotný pôvod dielu od zákazníka nie je dôvodom na automatické spoplatnenie opakovanej práce.
- 8.5** Vymenené diely sa vrátia zákazníkovi, ak sa výslovne nedohodne iný zákonný postup. Pri výmennom alebo repasnom systéme autoservis vopred vysvetlí odovzdanie pôvodného dielu dodávateľovi, prípadnú zálohu za vratné jadro a podmienky jej vrátenia. Rovnaký diel sa neúčtuje zákazníkovi súčasne ako vrátený aj ako ponechaný na výmenu.
- 8.6** Použité kvapaliny a iný odpad sa odovzdajú alebo spracujú podľa pravidiel odpadového hospodárstva. Nakladanie s dielmi alebo materiálom, ktorý sa má ponechať autoservisu na zákonné zabezpečenie odpadu, sa zaznamená. Prípadné samostatné náklady sa oznámia pred objednaním; VOP nepredstavujú všeobecný súhlas s ľubovoľným spoplatnením likvidácie.
- 8.7** Sezónne uskladnenie pneumatík, kolies alebo iného príslušenstva je samostatnou službou len pri jej výslovnom objednaní s určením predmetu, trvania, ceny a podmienok vydania. Samotná výmena pneumatík neznamená automatickú objednávku plateného uskladnenia.
- 8.8** Pri predaji dielu spotrebiteľovi sa miesto, spôsob a termín dodania dohodnú pred uzatvorením zmluvy. Ak sa strany nedohodnú inak, autoservis dodá vec bez zbytočného odkladu, najneskôr do tridsiatich dní od uzatvorenia zmluvy. Dostupné spôsoby a cena prepravy sa oznámia pred objednaním.
- 8.9** Vec je dodaná prevzatím spotrebiteľom alebo ním určenou osobou. Ak spotrebiteľ sám poverí prepravcu mimo možností ponúknutých autoservisom, dodanie nastáva odovzdaním tomuto prepravcovi. Ak si vec vyžaduje montáž alebo inštaláciu autoservisom, považuje sa za dodanú až jej dokončením. Pri veci s digitálnymi prvkami musia byť dodané aj príslušné digitálne prvky podľa zákona. Vlastníctvo a

nebezpečenstvo náhodnej skazy, zhoršenia a straty predanej veci prechádzajú na spotrebiteľa dodaním podľa zákona.

- 8.10** Pri omeškaní s dodaním môže spotrebiteľ odstúpiť po márnom uplynutí dodatočnej primeranej lehoty. Dodatočnú lehotu nemusí poskytnúť, ak autoservis dodanie odmietol, včasné dodanie bolo vzhľadom na okolnosti mimoriadne dôležité alebo to spotrebiteľ oznámil pred uzatvorením zmluvy. Po odstúpení autoservis bez zbytočného odkladu vráti prijaté plnenia.
- 8.11** Pred uzatvorením spotrebiteľskej zmluvy autoservis poskytne v rozsahu vyžadovanom účinnými právnymi predpismi harmonizované oznámenie o zákonnej zodpovednosti za vady tovaru a prípadné harmonizované označenie záruky na jeho životnosť. Informácie o opraviteľnosti, dostupnosti, nákladoch a objednávaní náhradných dielov, pokynoch na opravu a údržbu, obmedzeniach opravy a potrebných aktualizáciách poskytne za zákonných podmienok podľa povahy produktu a informácií sprístupnených výrobcom alebo dovozcom. Pri zmluve na diaľku alebo mimo prevádzkarne oznámi aj dostupné možnosti dodania šetrné k životnému prostrediu v rozsahu vyžadovanom účinným právnym predpisom.

9 Technické riziká a osobitné postupy

- 9.1** Na známu koróziu, poškodené závit, skrehnuté súčasti, netesnosti, neodborné predchádzajúce zásahy alebo iné konkrétne riziko, ktoré môže ovplyvniť opravu, autoservis zákazníka upozorní. Ak sa riziko zistí až počas práce, postupuje podľa článku 7. Upozornenie zachytí príčinu, možné následky a navrhovaný postup, nie iba všeobecnú formuláciu „na vlastné riziko“.
- 9.2** Pri výmene oleja v automatickej prevodovke sa dohodne vhodný postup a kvapalina podľa typu a zisteného stavu prevodovky. Výmena oleja sama neopravuje existujúce mechanické alebo elektronické poškodenie. Autoservis oznámi známe príznaky a obmedzenia, primerane overí vhodnosť postupu a zodpovedá za správnosť vykonaného úkonu.
- 9.3** Programovanie, aktualizácia, kódovanie, adaptácia alebo reset sa vykoná v dohodnutom rozsahu. Autoservis vopred oznámi podstatné známe dôsledky, najmä možnú stratu nastavení, potrebu prístupových údajov alebo ďalšej kalibrácie. Do osobných údajov v zariadeniach vozidla zasahuje iba v nevyhnutnom rozsahu a prijme primerané opatrenia proti ich strate.
- 9.4** Zákazník nemôže platne schváliť neodborný alebo nezákonný postup len podpisom vyhlásenia o riziku. Ak nemožno úkon bezpečne a riadne vykonať, autoservis ho preruší alebo odmietne a podľa okolností využije zákonné právo odstúpiť. Za dôsledky nevhodného pokynu alebo materiálu sa zodpovednosť posudzuje podľa zákona a preukázanej príčinnej súvislosti.

10 Skúšky a skúšobné jazdy

- 10.1** Pri každej zákazke zahŕňajúcej vozidlo môže autoservis vykonať primerané funkčné skúšky a skúšobnú jazdu, ak odborne súvisia s objednaným úkonom, overením prejavu poruchy, bezpečnosti vykonanej práce alebo jej výsledku. Toto oprávnenie zákazník udeľuje už pri uzatvorení zákazky, ktorej súčasťou sú tieto VOP, podpisom objednávky alebo iným preukázateľným a platným prijatím ponuky podľa článku 3. Na každú jednotlivú účelnú jazdu v tomto rozsahu sa ďalší súhlas nevyžaduje. Oprávnenie sa neuplatní, ak bola jazda výslovne vylúčená; autoservis vtedy vysvetlí jej potrebu a dohodne ďalší postup. Nevytvára sa povinnosť jazdu vykonať pri každej zákazke bez ohľadu na jej účel.
- 10.2** Jazdu vykoná poverená osoba s potrebným oprávnením, za bezpečných a zákonných podmienok. Autoservis zaznamená stav odometra a účel; dĺžka a spôsob jazdy musia byť primerané zákazke. Bežné overenie sa vykoná bez opakovaného schválenia. Neobvykle dlhá, záťažová alebo inak nadštandardná skúška, ktorá prekračuje vopred oznámený rozsah alebo cenu, sa osobitne dohodne. Nesúhlas zákazníka neoprávňuje vykonať zakázanú jazdu; ak bez nej nemožno zákazku odborne dokončiť, servis dohodne obmedzený výstup alebo iný zákonný postup.
- 10.3** Zákazník oznámi známe obmedzenie prevádzky a potrebné skutočnosti o vozidle a jeho poistení. Vozidlo so známym zákazom alebo nebezpečným stavom sa na verejnej komunikácii neskúša spôsobom odporujúcim zákonu. Alternatívou môže byť meranie na zariadení alebo dohodnutý odťah.
- 10.4** Bežná spotreba paliva alebo energie pri riadne dohodnutom nevyhnutnom teste je prirodzeným dôsledkom jeho vykonania. Ak je potrebné platené doplnenie paliva, nabitie alebo osobitný cestný poplatok, autoservis ich potrebu a úhradu vopred dohodne. S vozidlom sa nevykonávajú súkromné jazdy ani jazdy nesúvisiace so zákazkou.
- 10.5** Súhlas so skúškou alebo jazdou nepresúva na zákazníka zodpovednosť za zavinenie pracovníka ani inú zákonnú zodpovednosť autoservisu. Pokuty a škody sa posudzujú podľa právnych predpisov a skutočných okolností, nie automaticky podľa vlastníctva vozidla.

11 Odborní partneri a presun vozidla

- 11.1** Autoservis môže vykonať časť alebo celú zákazku prostredníctvom odborne spôsobilého subdodávateľa na svoju zodpovednosť, ak osobné plnenie autoservisom nebolo výslovne dohodnuté a nevyžaduje ho povaha úkonu alebo zákon. Zákazník tento spôsob zabezpečenia plnenia prijíma pri uzatvorení zákazky so začlenením týchto VOP; na samotné zapojenie partnera sa ďalší individuálny súhlas nevyžaduje. Autoservis zostáva zmluvným partnerom zákazníka a zodpovedá za dodržanie

dohodnutého rozsahu, ceny a za riadne plnenie partnera. Nejde o postúpenie zmluvy na inú firmu.

- 11.2** Súčasťou oprávnenia podľa článku 11.1 je aj nevyhnutný a primeraný presun vozidla do pracoviska partnera a späť, jazdou alebo vhodnou prepravou podľa stavu vozidla. Tento presun v rámci dohodnutej zákazky nevyžaduje opakovaný súhlas; autoservis ho eviduje a zákazníka vhodným spôsobom informuje o mieste vozidla a účele presunu. Pri jazde dodrží článok 10. Prepravné a ostatné náklady musia byť zahrnuté v schválenej cene alebo vopred dohodnutom spôsobe jej výpočtu a limite. Nový účtovaný náklad, neobvyklý diaľkový presun, presun do zahraničia alebo odchýlka od výslovného obmedzenia zákazníka sa osobitne schváli. Partner dostane len údaje potrebné na plnenie. Presun sám nemení dohodnuté miesto výdaja vozidla.
- 11.3** Samostatná zmluva zákazníka s iným dodávateľom vznikne len vtedy, keď je zákazníkovi vopred jasne oznámené, že si službu objednáva priamo u tejto osoby, a s takým postupom súhlasí. Autoservis sa nemôže dodatočne zbaviť vlastnej zodpovednosti označením vykonanej práce za prácu externého partnera.

12 Termíny a priebeh prác

- 12.1** Pri zákazke sa určí termín alebo doba vykonania a zrozumiteľne sa odlíši dohodnutý záväzný termín od predpokladu, ktorý závisí od výsledku prvotnej diagnostiky. Označenie termínu za predpokladaný neoprávňuje autoservis odkladať plnenie neobmedzene ani obísť zákonnú povinnosť riadneho a včasného plnenia.
- 12.2** Ak výsledok diagnostiky, schválené rozšírenie, chýbajúca súčinnosť alebo iná prekážka ovplyvní termín, autoservis zákazníka bezodkladne informuje, vysvetlí dôvod a navrhne nový termín. Zmenu záväzného termínu dohodne, ak zákon neurčuje inak. Bežné organizačné ťažkosti ani oneskorenie dodávateľa automaticky nerušia práva zákazníka.
- 12.3** Ak je zrejmé, že dielo nebude vykonané včas alebo riadne, zákazník môže využiť zákonné práva vrátane odstúpenia po márnom uplynutí primeranej lehoty na nápravu, ak ju zákon vyžaduje. Zachované zostávajú aj nároky na zľavu alebo náhradu škody podľa použiteľného predpisu. Ak sa uplatní osobitná úprava opráv cestných vozidiel, dodržia sa aj jej pravidlá lehôt a zliav za omeškanie.
- 12.4** O dokončení autoservis informuje na dohodnutom kontakte a uvedie, ako možno vozidlo prevziať, cenu na úhradu a podstatné obmedzenia jeho použitia. Odoslanie správy sa eviduje; tieto VOP nezavádzajú fikciu doručenia nedostupnej správy ani schválenia jej obsahu mlčaním.

13 Platby a preddavky

- 13.1** Platobný spôsob, prípadný preddavok a splatnosť sa oznámia pred uzatvorením zákazky. Ak nie je výslovne dohodnutá neskoršia splatnosť alebo odlišný zákonný

režim, cena riadne poskytnutého a objednaného plnenia je splatná pri jeho odovzdávaní. Zákazník zaplatí proti pripravenému riadnemu odovzdaniu vozidla alebo iného plnenia; autoservis nie je povinný odovzdať plnenie bez súčasnej úhrady splatnej ceny a poskytnúť tak neodsúhlasený odklad platby. Pri bankovom prevode je cena uhradená pripísaním na určený účet; samotný príkaz na prevod nepotvrďuje prijatie peňazí. Autoservis môže prijať iné spoľahlivé potvrdenie úhrady. Prípustné spôsoby platby oznámi vopred v súlade s právnymi predpismi. Dohodnutú neskoršiu splatnosť ani zákonné právo odprieť príslušnú časť ceny tým nemožno obísť.

- 13.2** Preddavok možno osobitne dohodnúť najmä pri nákladných dieloch alebo rozsiahlejšej práci. Určí sa jeho výška, splatnosť a účel. Nejde automaticky o nevratný poplatok ani zmluvnú pokutu. Pri dokončení sa zúčtuje oproti cene; pri ukončení zmluvy sa vysporiada podľa dôvodu jej skončenia a príslušného zákona.
- 13.3** Ak preddavok alebo nevyhnutná súčinnosť chýba, autoservis zákazníka vyzve na nápravu v primeranej lehote, upozorní na vplyv na plnenie a na prípadné zákonné odstúpenie. Automatické zadržanie celej zálohy len pre zrušenie termínu sa neuplatňuje.
- 13.4** Autoservis vydá príslušný doklad o zaplatení a vyúčtovanie umožňujúce rozlíšiť práce, diely, materiál, ostatné dohodnuté náklady a zúčtovaný preddavok. Vyúčtovanie označí skutočného poskytovateľa a veriteľa ceny konkrétnej zákazky; jedna práca alebo dodávka sa zákazníkovi nevyúčtuje duplicitne autoservisom a jeho partnerom.
- 13.5** Pri omeškaní možno požadovať zákonné úroky a ďalšie zákonné nároky v použiteľnom režime. Spotrebiteľovi sa neuplatňujú paušálne podnikateľské náklady vymáhania určené iba pre obchodné vzťahy. Právo spotrebiteľa odprieť úhradu v rozsahu, v akom mu to pri vadnom plnení dovoľuje zákon, zostáva zachované.
- 13.6** Pri oprave spojenej s poistnou udalosťou zostáva zákazník dlžníkom ceny zákazky, ak nebola výslovne dohodnutá zmena alebo iný spôsob vyrovnania. Oznámenie škody, pokyn na priamu platbu poisťovne ani očakávanie poistného plnenia samy nemenia dohodnutú splatnosť. Ak splatná cena nie je uhradená, vydanie vozidla sa riadi článkami 13.1 a 15.7; autoservis nie je povinný financovať čakanie na poisťovňu, ak taký záväzok neprevzal. Prednosť má konkrétna dohoda s poisťovňou alebo zákazníkom, najmä akceptované podmienky krycieho listu, odložená splatnosť alebo postúpenie pohľadávky prijaté ako vyrovnanie ceny. Prípadná spoluúčasť a ďalšie doplatky sa zákazníkovi oznámia a vyúčtujú; nesmú vzniknúť z neodsúhlasených prác iba preto, že ich poisťovňa odmietla uhradiť.
- 13.7** Pred prijatím poistného plnenia možno osobitne dohodnúť vydanie vozidla proti vratnej peňažnej zábezpeke najviac vo výške neuhradenej schválenej ceny. Dohoda označí veriteľa a zabezpečený dlh, výšku zábezpeky, spôsob jej prijatia, rozhodný termín a podmienky zúčtovania, účet alebo iný spôsob vrátenia. Po prijatí a priradení poistného plnenia na tú istú cenu sa zodpovedajúca uvoľnená časť zábezpeky vráti

bez zbytočného odkladu, najneskôr do piatich pracovných dní, osobe, ktorá ju poskytla, ak sa oprávnené osoby nedohodnú inak. Nevyhnutné údaje na vrátenie si autoservis vyžiada bezodkladne. Zábezpeka nie je nevratným poplatkom a tá istá časť ceny sa nesmie uhradiť dvakrát.

- 13.8** Ak poisťovňa poistné plnenie odmietne, skráti alebo nezaplatí v termíne uvedenom v dohode o zábezpeke, autoservis zákazníkovi oznámi stav a vyúčtovanie. Zábezpeku možno použiť na úhradu splatného zabezpečeného dlhu iba podľa osobitne dohodnutých podmienok a v zákonom prípustnom rozsahu; nevyužitý zvyšok sa vráti bez zbytočného odkladu, najneskôr do piatich pracovných dní od vyúčtovania. Ak neskoršou platbou poisťovne vznikne preplatok tej istej ceny, vráti sa v rovnakej lehote od prijatia a priradenia platby. Zákazník môže namiesto zábezpeky uhradiť cenu; aj vtedy sa neskorší preplatok riadne vysporiada. Tým nie sú dotknuté zákonné obmedzenia jednostranného započítania, najmä pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy na diaľku.
- 13.9** Ak Parko Limited s.r.o. pri partnerskej zákazke koná v mene a na účet iného poskytovateľa podľa článku 1, platba a prípadná zábezpeka smerujú identifikovanému veriteľovi alebo osobe výslovne oprávnenej ich za neho prijať. Oprávnenie prijímať platby a podmienky ich vysporiadania sa zákazníkovi oznámia vopred. Vlastné vyúčtovanie medzi partnerom a Parko Limited s.r.o. nezakladá zákazníkovi druhú povinnosť zaplatiť tú istú cenu; zadržaním vozidla sa nesmie zabezpečovať cudzí dlh v rozpore s článkom 15.7.

14 Odovzdanie vozidla

- 14.1** Pri dokončení sa zaznamená dátum a čas, rozsah vykonaných prác a pri odovzdaní vozidla aj stav odometra a odovzdané veci. Autoservis vysvetlí zistenia, neodstránené závady, obmedzenia a odporúčania, ktoré vyplynuli z dohodnutého výkonu. Ak sa zákazka splnila len čiastočne alebo vôbec, uvedie sa dôvod a skutočne účtované plnenie. Pri rýchlej službe postačuje spoločné stručné potvrdenie doplnené o tieto údaje; samostatný odovzdávací protokol sa nevyžaduje, pokiaľ jeho vyhotovenie nevyplýva zo zákona alebo osobitnej dohody. Doplnené potvrdenie autoservis vydá zákazníkovi.
- 14.2** Zákazník má možnosť vozidlo a odovzdávané veci primerane prezrieť, opýtať sa na vykonané úkony a uviesť výhrady. Potvrdenie prevzatia bez nových viditeľných poškodení sa vzťahuje na stav, ktorý bolo možné pri odovzdaní primerane zistiť. Podpis neznamena vzdanie sa práv zo skrytých väd, nesprávnej opravy alebo škody.
- 14.3** Vozidlo sa vydá zákazníkovi alebo osobe s preukázaným oprávnením na jeho prevzatie. Samotná držba kľúča alebo fotografie zákazkového listu nemusí pri odôvodnených pochybnostiach postačovať. Overenie musí byť primerané a nesmie byť svojvoľnou prekážkou vydania oprávnenej osobe.

- 14.4** Pri zistenej nebezpečnej závade autoservis zákazníka preukázateľne upozorní na riziko a odporučí bezpečný spôsob prevzatia, najmä odťah. Odmietnutie ďalšej opravy alebo odťahu zaznamená. Taký záznam nie je ospravedlnením pochybenia autoservisu ani sám osebe právom vozidlo bez zákonného dôvodu zadržať.
- 14.5** Zákazník dodrží vysvetlené primerané prevádzkové pokyny a prípadnú následnú kontrolu, ak vyplývajú z vykonaného úkonu. Pokyn musí mať odborný dôvod. Nedodržanie odporúčania nespôsobuje automatický zánik všetkých práv; posudzuje sa jeho význam pre konkrétnu vadu alebo škodu.
- 14.6** Vrátenie vozidla, kľúčov alebo dielov možno zaznamenať aj bez podpisu zákazníka, s uvedením skutočného dátumu, času a spôsobu odovzdania. Ak zákazník podpis alebo prevzatie dokumentu odmietne, pracovník zaznamená túto okolnosť a prípadný zákazníkovi uvedený dôvod; nejde o potvrdenie bezvadnosti ani súhlas s obsahom záznamu. Podstatné upozornenia, najmä na bezpečnostné riziko a odmietnutú opravu, autoservis zákazníkovi odovzdá aj v uchovateľnej podobe. Zaplatenie, odjazd alebo nepodpísanie protokolu samy osebe neznamenajú vzdanie sa práv zo zodpovednosti za vady alebo škodu.

15 Nevyzdvihnuté vozidlo a zádržné právo

- 15.1** Zákazník si vozidlo prevezme bez zbytočného odkladu po oznámení dokončenia a možnosti riadneho odovzdania. Autoservis ho vyzve na prevzatie do konca nasledujúceho pracovného dňa prevádzkarne po doručení oznámenia, počas oznámených otváracích hodín. Ak zákazník nemôže prísť, bezodkladne dohodne náhradný termín. Pri spotrebiteľovi ide o organizačnú lehotu; jej zmeškanie samo osebe nezakladá automatickú objednávku plateného parkovania ani poplatok pred uplynutím zákonnej lehoty podľa článku 15.2.
- 15.2** V občianskoprávnom režime vzniká povinnosť zaplatiť zákonné skladné až po uplynutí lehoty podľa § 656 ods. 1 Občianskeho zákonníka, teda jedného mesiaca od času, keď sa oprava mala vykonať, a pri neskoršom dokončení od upovedomenia o jej vykonaní. Ak sa zároveň uplatní tridsaťdňová lehota osobitného predpisu, skladné sa nezačne účtovať pred neskorším uplynutím týchto lehôt. Autoservis zákazníka vopred preukázateľne upozorní na možný vznik skladného.
- 15.3** Použiteľná výška zákonného skladného alebo presný spôsob jeho výpočtu vrátane DPH sa zákazníkovi oznámi a dohodne vopred podľa cenníka, v rozsahu, v akom to pripúšťajú záväzné predpisy. Ak sa na konkrétny prípad vzťahuje záväzná osobitná sadzba, vrátane sadzby podľa použiteľných ustanovení vyhlášky č. 18/1965 Zb., má prednosť pred cenníkom. Sadzba samostatnej úschovy podľa článku 15.4 nenahrádza takú zákonnú sadzbu. Neskoršia zmena cenníka nezvyšuje dohodnutú sadzbu pre už prevzaté vozidlo. Skladné sa neúčtuje za dobu, keď vydaniu bránil autoservis bez oprávneného dôvodu, ani za pobyt potrebný na oprávnenú nápravu vady na jeho náklady.

- 15.4** Zákazník môže podľa kapacity autoservisu vopred výslovne objednať samostatnú službu parkovania alebo úschovy vozidla za 25 EUR vrátane DPH za každé začaté 24-hodinové obdobie, ak si strany nedohodnú inú cenu. Dohoda určí dátum a presný čas začiatku, predpokladaný koniec a podmienky prevzatia. Účtovanie sa začne od takto dohodnutého času. Neprevzatie opraveného vozidla, mlčanie ani samotné prijatie VOP nie sú objednávkou tejto samostatnej služby; nesmie slúžiť na obchádzanie zákonných lehôt a pravidiel podľa článkov 15.2 a 15.3. Možnosť speňaženia vozidla sa vždy posudzuje podľa skutočne použiteľného právneho režimu.
- 15.5** Ak sú splnené podmienky § 656 ods. 2 a 3 Občianskeho zákonníka, pri nevyzdvihnutí veci ani do šiestich mesiacov odo dňa, keď ju bol zákazník povinný vyzdvihnúť, môže autoservis postupovať podľa zákonných pravidiel jej predaja. Pri vozidle väčšej hodnoty a známej adrese zákazníka ho vopred upovedomí o zamýšľanom predaji a poskytne primeranú dodatočnú lehotu. Táto šesťmesačná lehota neplynie už odo dňa prijatia auta do servisu.
- 15.6** Po zákonom predaji patrí zákazníkovi výťažok po odpočítaní zákonom dovolených položiek. Neprevzatie nespôsobuje automatický prechod vlastníctva na autoservis ani oprávnenie vozidlo ľubovoľne zlikvidovať. Pri cudzom vlastníctve, leasingu, spore alebo inom obmedzení sa pred postupom osobitne posúdia práva dotknutých osôb.
- 15.7** Pri neuhradení splatnej peňažnej pohľadávky môže autoservis zadržať vozidlo, ktoré má oprávnené u seba, ak je dlžníkom osoba, ktorej je povinný ho vydať, a sú splnené ostatné podmienky § 151s a nasl. Občianskeho zákonníka. Bez zbytočného odkladu oznámi uplatnenie zádržného práva, jeho dôvod, výšku zabezpečovanej pohľadávky a spôsob úhrady a oznámenie zaznamená. Zadržané vozidlo riadne opatruje; zádržné právo ho neoprávňuje vozidlo používať ani svojpomocne predať. Vozidlo vydá po zániku práva, vrátane uspokojenia pohľadávky alebo poskytnutia dostatočnej zábezpeky podľa zákona. Pri partnerskej zákazke sa osobitne posúdi osoba veriteľa, povinnosť vydať vozidlo a oprávnenie konať v mene partnera; samotná prevádzková spolupráca nezakladá Parko Limited s.r.o. vlastnú pohľadávku voči zákazníkovi ani právo zadržať jeho vozidlo na zabezpečenie dlhu, ktorý má partner voči Parko Limited s.r.o.
- 15.8** Pri zákazke skutočne uzatvorenej v podnikateľskom režime možno vopred osobitne dohodnúť, že zákazník prevezme riadne pripravené vozidlo do konca nasledujúceho pracovného dňa prevádzkarne po doručení oznámenia dokončenia. Ak sa výslovne dohodne aj toto skladné, po márnom uplynutí dohodnutej lehoty sa účtuje 25 EUR vrátane DPH za každé začaté 24-hodinové obdobie. Poplatok sa nezačne účtovať pred reálnou možnosťou vozidlo vyzdvihnúť v dohodnutom čase a neúčtuje sa za dobu, keď vydaniu bránil autoservis bez oprávneného dôvodu alebo vykonával oprávnenú nápravu na vlastné náklady. Táto dohoda sa nepoužije na spotrebiteľskú zákazku iba preto, že zákazník uviedol IČO.

- 15.9** Pri oprávnenom výkone zádržného práva môže veriteľ požadovať náhradu nevyhnutných a účelne vynaložených nákladov opatrovania v zákonnom rozsahu. Samotné zadržanie neaktivuje automaticky sadzbu 25 EUR podľa článku 15.4 alebo 15.8. Za tú istú dobu a tie isté náklady sa neuplatní súčasne viacero skladných, parkovné a duplicitná náhrada nákladov.

16 Zrušenie zákazky a odstúpenie

- 16.1** O zmenu alebo zrušenie objednávky môže zákazník požiadať na dohodnutom kontakte. Strany podľa rozpracovanosti dohodnú ukončenie a vysporiadanie, ak zákazník nevyužíva priamo zákonné právo. Pre objednávku uzatvorenú v prevádzkarni neexistuje všeobecné štrnásťdňové právo vrátiť bezchybný tovar bez dôvodu; tým nie sú dotknuté iné zákonné dôvody odstúpenia.
- 16.2** Pri odstúpení objednávateľa do zhotovenia diela podľa § 642 ods. 1 Občianskeho zákonníka zákazník uhradí sumu pripadajúcu na už vykonané práce, pokiaľ autoservis nemôže ich výsledok použiť inak, a nahradí účelne vynaložené náklady. Zohľadní sa možnosť vrátiť alebo inak použiť diely a ušetrené náklady. Neúčtuje sa automaticky celá cena neuskutočnenej opravy ani tá istá položka dvakrát.
- 16.3** Pri odstúpení podľa § 636 Občianskeho zákonníka po oznámení zvýšenej odhadnutej ceny zákazník uhradí sumu pripadajúcu na vykonanú prácu a vzniknuté náklady podľa pôvodne určenej ceny, iba pokiaľ mal z čiastočného plnenia majetkový prospech; jeho právo na náhradu škody zostáva zachované. Pri porušení zmluvy, vadnom plnení alebo omeškaní sa použijú pravidlá príslušného zákonného dôvodu.
- 16.4** Autoservis môže odstúpiť z dôvodov stanovených zákonom, najmä po riadnom upozornení a márnom uplynutí primeranej lehoty na potrebnú súčinnosť, alebo pri trvaní na nevhodnom materiáli či pokyne za zákonných podmienok. Oznámi dôvod, stav rozpracovanosti a návrh bezpečného vydania vozidla.
- 16.5** Zákonné odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkarne sa vysporiada prednostne podľa článkov 22 až 24. Najmä sa neobíde právo na vrátenie platieb jednostranným započítaním pohľadávok vzniknutých týmto odstúpením. Skutočne individuálne vyrobený diel sa odlišuje od bežného katalógového dielu objednaného podľa VIN.
- 16.6** Ak vykonaniu diela zabráni okolnosti na strane zákazníka alebo zákazník autoservis pri práci zdrží, prípadné nároky autoservisu sa posúdia podľa § 641 Občianskeho zákonníka alebo príslušnej obchodnoprávnej úpravy. Pri vyúčtovaní sa zohľadnia zákonom vyžadované úspory a iné príjmy; toto ustanovenie nenahrádza osobitné vysporiadanie platného odstúpenia.

17 Zodpovednosť a predchádzanie škode

- 17.1** Autoservis zodpovedá za odborné splnenie zákazky, vady svojho plnenia a škodu v rozsahu právnych predpisov vrátane zodpovednosti za prevzaté vozidlo a zverené veci. Ustanovenia o rizikách, skúškach, externých partneroch ani prevzatí bez výhrad túto zodpovednosť nevylučujú.
- 17.2** Zákazka nezahŕňa automatickú opravu všetkých iných závad a obnovu celého vozidla do stavu nového vozidla. Za prirodzené opotrebenie, nesúvisiacu poruchu alebo následok cudzieho zásahu autoservis nezodpovedá len preto, že sa prejavili po návšteve servisu. Rozhodujúca je príčina, dohodnuté plnenie a zákonné pravidlá zodpovednosti a dokazovania.
- 17.3** Ak sa objaví varovný prejav, najmä strata tlaku oleja, prehrievanie, strata brzdného účinku, výrazný únik alebo nebezpečný hluk, zákazník vozidlo bezpečne odstavi, primerane zabráni zväčšovaniu škody a kontaktuje autoservis alebo nevyhnutnú pomoc. Pokračovanie v jazde sa posudzuje podľa okolností a jeho príčinnej súvislosti s ďalšou škodou, nie ako automatická strata všetkých nárokov.
- 17.4** Pri oznámení vady zákazník podľa možností zachová dôkazy a umožní jej odborné posúdenie. Nevyhnutný zásah inej osoby na odvrátenie bezprostrednej škody alebo bezpečné odtiahnutie nesmie byť automatickým dôvodom zamietnutia. Je vhodné uchovať fotografie, poškodené diely, výstup diagnostiky a doklady o nevyhnutných nákladoch.
- 17.5** Náhrada škody sa určí podľa použiteľného právneho režimu, preukázanej škody a jej príčinnej súvislosti so skutočnosťou, za ktorú autoservis zodpovedá. Pri vzniku alebo zväčšení škody konaním zákazníka sa zohľadní jeho zákonná spoluúčasť a povinnosť primerane predchádzať ďalšej škode. Autoservis môže uplatniť námietky a zákonné nároky vyplývajúce z nepravdivých podstatných údajov, porušenia dohodnutej súčinnosti alebo nerešpektovania konkrétneho bezpečnostného upozornenia; každá taká okolnosť sa posúdi podľa jej skutočného vplyvu.

18 Ako uplatniť reklamáciu

- 18.1** Na rýchle a preukázateľné vybavenie autoservis odporúča oznámiť reklamáciu písomne na servis@auto-bracho.sk, prípadne použiť dobrovoľný formulár v prílohe 3. Reklamáciu možno uplatniť aj osobne, poštou a ostatnými zákonom prípustnými spôsobmi. Pri spotrebiteľskom predaji možno vadu vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho alebo u inej osoby určenej v súlade so zákonom. Výlučne e-mailová forma ani použitie formulára sa nevyžadujú. Pri ústnom oznámení pracovník zachytí jeho obsah a vydá potrebné písomné potvrdenie; následné doplnenie záznamu neposúva pôvodný okamih riadneho vytknutia vady.
- 18.2** Zákazník umožní identifikovať reklamovanú zákazku alebo predaj, opíše prejav vady, okolnosti jej zistenia a oznámi požadovanú nápravu, ak ju vie určiť. Môže priložiť

fotografie, chybové hlásenie alebo iné dostupné podklady. Autoservis môže vyžiadať primerané doplnenie a sprístupnenie vozidla alebo dielu na posúdenie. Originál faktúry, pôvodný obal, formulár alebo podpis sa nevyžadujú ako výlučná podmienka prijatia; plnenie možno preukázať aj inak. Nepovinné doplnenie nesmie slúžiť na obchádzanie zákonných lehôt.

- 18.3** Autoservis bezodkladne vydá písomné potvrdenie o vytknutí vady a uvedie lehotu jej odstránenia podľa použiteľného režimu. Dohodne primeraný spôsob sprístupnenia vozidla alebo dielu. Pri bezpečnostnom probléme zákazníka nevyzýva, aby na nebezpečnom vozidle pokračoval v jazde. Potrebné náklady oprávneného uplatnenia sa posúdia podľa zákona.
- 18.4** Ak autoservis zodpovednosť odmietne, oznámi písomne konkrétne dôvody. Samotné odmietnutie výrobcom alebo dodávateľom nerozhoduje o zákonnom nároku zákazníka voči autoservisu. Posúdenie reklamácie sa nepovažuje automaticky za objednávku platenej diagnostiky.
- 18.5** Ak zákazník po vysvetlení výsledku žiada inú, samostatnú platenú službu, musí byť jej rozsah a cena osobitne schválená. Paušálny poplatok za samotné uplatnenie alebo neuznanie spotrebiteľskej reklamácie sa neuplatňuje. Prípadný iný nárok autoservisu vyžaduje samostatný zákonný dôvod.
- 18.6** Podrobnosti postupu sú uvedené aj v reklamačnom poriadku na <https://auto-bracho.sk/dokumenty>. Reklamácia sa riadi právami platnými pre konkrétne plnenie a čas uzatvorenia zmluvy; nové znenie VOP spätne nemení staršie zákonné nároky.

19 Vady opravy a údržby

- 19.1** Pri občianskoprávnej oprave alebo úprave veci autoservis zodpovedá podľa § 653 až 655 Občianskeho zákonníka za vady, ktoré má vykonaná oprava alebo úprava pri prevzatí, a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí v použiteľnej záručnej dobe. Zodpovedá aj za dôsledky vadnosti opravovanej veci alebo nevhodného pokynu, ak nesplnil zákonnú povinnosť upozorniť zákazníka.
- 19.2** Zákonná záručná doba sa určuje podľa § 654 Občianskeho zákonníka a použiteľného osobitného predpisu. Všeobecná lehota podľa § 654 je tri mesiace, ak nebola dohodnutá alebo osobitným predpisom ustanovená iná; pri uplatnení § 6 vyhlášky č. 18/1965 Zb. na opravu cestného vozidla je lehota šesť mesiacov odo dňa prevzatia opraveného vozidla. Dlhšia použiteľná zákonná alebo individuálne poskytnutá lehota sa týmito VOP neskracuje. Autoservis uvedie použiteľný rozsah a dobu v potvrdení o oprave alebo odovzdaní.
- 19.3** Zákazník vytkne vadu opravy bez zbytočného odkladu po zistení a najneskôr v použiteľnej záručnej dobe. Čas od uplatnenia práva do vykonania nápravy sa do

záručnej doby nezapočítava. Autoservis potvrdí uplatnenie práva, vykonanie opravy a jej trvanie.

- 19.4** Zákazník má právo na bezplatné odstránenie vady. Ak ju nemožno odstrániť, nie je odstránená v dohodnutej lehote alebo sa vyskytne znova, môže za podmienok § 655 požadovať zrušenie zmluvy alebo primeranú zľavu. Ostatné zákonné nároky zostávajú zachované.
- 19.5** Pri vade služby poskytnutej spotrebiteľovi oznámená lehota odstránenia nepresiahne tridsať dní od vytknutia vady. Ak sa uplatní § 6 ods. 5 vyhlášky č. 18/1965 Zb., vada sa odstráni v deň pristavenia vozidla, ak je to možné, inak v primeranej lehote podľa rozsahu prác, najviac pätnásť dní; súčasne sa dodrží všeobecná maximálna lehota plynúca od vytknutia vady. Kratšia dohodnutá alebo zákonná lehota má prednosť.
- 19.6** Zodpovednosť za samostatnú diagnostiku alebo inú službu sa posudzuje podľa jej skutočného zmluvného obsahu; ustanovenie o oprave nie je príslubom odstránenia každej poruchy pri objednaní iba merania. Na predané nové alebo použité diely vrátane dielov dodaných a namontovaných pri oprave sa osobitne použije článok 20.

20 Vady dielov predaných spotrebiteľovi

- 20.1** Pri predaji novej veci autoservis zodpovedá za vadu existujúcu pri dodaní, ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania. Pri použitej veci platí rovnaká doba, ak sa strany osobitne a výslovne nedohodnú na kratšej, najmenej jednoročnej dobe. Samotné označenie dielu ako použitého alebo repasovaného dobu automaticky neskracuje.
- 20.2** Na konkrétnu odchýlku od všeobecných požiadaviek na vec musí byť spotrebiteľ pred uzatvorením zmluvy osobitne upozornený a výslovne a osobitne ju prijať, ak zákon umožňuje takú dohodu. Všeobecné označenie „použitý diel bez záruky“ nenahrádza opis stavu ani neruší zákonné práva.
- 20.3** Ak sa vada prejaví v dobe zákonnej zodpovednosti, predpokladá sa, že existovala pri dodaní, ak sa nepreukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady. Spotrebiteľ vytkne vadu do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia príslušnej doby zodpovednosti.
- 20.4** Po prvom odstránení vady predanej veci opravou sa doba zodpovednosti podľa § 619 ods. 1 až 3 Občianskeho zákonníka predlžuje o dvanásť mesiacov. Predĺženie nastáva iba raz. Ide o opravu vady predaného tovaru v režime zákonnej zodpovednosti, nie o automatické predĺženie pri každej platenej údržbe staršieho vozidla.
- 20.5** Spotrebiteľ si môže zvoliť odstránenie vady opravou alebo výmenou, pokiaľ zvolený spôsob nie je nemožný alebo v porovnaní s druhým neprimerane nákladný podľa zákonných kritérií. Autoservis ho informuje o tejto voľbe a o predĺžení doby pri oprave. Repasovaný náhradný tovar sa v rámci zákonnej výmeny poskytne za

podmienok zákona na žiadosť spotrebiteľa. Za náhradnú vec autoservis zodpovedá podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

- 20.6** Oprava alebo výmena sa vykoná bezplatne, na náklady autoservisu a bez závažných ťažkostí pre spotrebiteľa. Ak bola vec namontovaná v súlade s povahou a účelom pred prejavom vady, zákonná náprava zahŕňa potrebné odstránenie a montáž opravej alebo náhradnej veci. Strany sa môžu dohodnúť, že tieto úkony zabezpečí spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo autoservisu. Autoservis zodpovedá aj za vadu spôsobenú nesprávnou montážou, ktorá bola súčasťou jeho predaja, v zákonom rozsahu.
- 20.7** Autoservis bezodkladne písomne potvrdí vytknutie vady a oznámi lehotu nápravy. Tá nesmie byť dlhšia ako tridsať dní odo dňa vytknutia vady, ibaže dlhšiu lehotu odôvodňuje objektívny dôvod, ktorý autoservis nemôže ovplyvniť a ktorého existenciu preukáže. Toto pravidlo pre tovar sa nepoužije na predĺženie lehoty reklamácie služby podľa článku 19.
- 20.8** Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu alebo odstúpenie za podmienok § 624 Občianskeho zákonníka, najmä ak náprava nebola riadne vykonaná, bola odmietnutá, vada pretrváva napriek pokusu o nápravu alebo je dostatočne závažná. Nevyžaduje sa paušálne určitý počet opakovaných opráv. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo je vada zanedbateľná; dôkazné bremeno o týchto skutočnostiach nesie autoservis.
- 20.9** Pri odstúpení pre vadu sa vec vráti na náklady autoservisu a cena sa vráti v zákonnej lehote, najneskôr do štrnástich dní od vrátenia veci alebo preukázania jej odoslania podľa § 624. Tento postup sa odlišuje od odstúpenia bez dôvodu podľa článku 22. Zľava zodpovedá rozdielu hodnoty vadnej a bezvadnej veci podľa zákona.
- 20.10** Ak autoservis zodpovednosť odmietol a spotrebiteľ ju preukáže kvalifikovaným znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom oprávnenej osoby podľa § 622 Občianskeho zákonníka, môže vadu vytknúť opakovane a autoservis nemôže zodpovednosť znova odmietnuť za podmienok tohto ustanovenia. Účelné náklady uplatnenia práv sa nahrádzajú podľa § 509; príslušné právo na ich náhradu sa uplatní v zákonnej lehote dvoch mesiacov od dodania opravej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy alebo vrátenia ceny po odstúpení.
- 20.11** Dobrovoľná spotrebiteľská záruka výrobcu alebo autoservisu je dodatočný záväzok podľa jej konkrétnych podmienok. Záonné práva voči autoservisu ako predávajúcemu neobmedzuje a zákazník ich nemusí uplatňovať výlučne u výrobcu. Cena dielu, jeho montáž a záruka za servisnú prácu sa neposudzujú ako jeden nerozlíšený trojmesačný režim.
- 20.12** Pri veci s digitálnymi prvkami sa zodpovednosť za digitálny obsah alebo službu vrátane potrebných aktualizácií posudzuje aj podľa osobitných ustanovení Občianskeho zákonníka. Pri nepretržitom dodávaní trvá zodpovednosť za digitálne

plnenie počas dohodnutej doby, najmenej dva roky, s prihliadnutím na zákonnú úpravu použitej veci. Tým sa neskracuje prípadná dlhšia zákonná alebo dohodnutá doba.

21 Objednávky na diaľku a mimo prevádzkarne

- 21.1** Články 21 až 24 sa uplatnia, ak spotrebiteľ záväzne uzatvorí zmluvu výlučne prostriedkami komunikácie na diaľku, najmä telefónom, e-mailom alebo webom, alebo mimo prevádzkových priestorov autoservisu v zmysle zákona. Neskoršie fyzické pristavenie vozidla alebo vyzdvihnutie dielu samo nemení už uzatvorenú zmluvu na zmluvu uzatvorenú v prevádzkarni.
- 21.2** Pred uzatvorením autoservis oznámi najmä vlastnosti a rozsah produktu, svoju totožnosť a kontakt, celkovú cenu alebo spôsob výpočtu vrátane dopravy, platobné podmienky, termín a spôsob dodania, prípadný preddavok, zákonnú zodpovednosť za vady, podmienky odstúpenia a náklady vrátenia. Zmluvné informácie poskytne zrozumiteľne a umožní ich uchovanie. Pri zmluve mimo prevádzkarne sa predzmluvné informácie poskytnú čitateľne v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa na inom trvanlivom médiu.
- 21.3** Ak autoservis telefonicky predloží ponuku na uzatvorenie alebo zmenu spotrebiteľskej zmluvy, na začiatku oznámi svoju totožnosť, obchodný účel hovoru a povinnosť zaplatiť. Zmluva v tomto režime vznikne dorúčením súhlasu spotrebiteľa s ponukou na trvanlivom médiu, napríklad e-mailom alebo SMS. Podstatné údaje sa nespoliehajú iba na pamäť účastníkov hovoru.
- 21.4** Najneskôr na začiatku vytvárania objednávky online rozhranie zreteľne uvedie prípadné obmedzenia dodania alebo poskytnutia a dostupné spôsoby platby. Bezprostredne pred odoslaním zobrazí podstatné zákonom požadované údaje a spotrebiteľ výslovne potvrdí povinnosť zaplatiť. Platobné tlačidlo alebo obdobná funkcia sa označí jednoznačne, napríklad „Objednávka s povinnosťou platby“. Ak autoservis nesplní zákonnú požiadavku výslovného potvrdenia povinnosti zaplatiť, spotrebiteľovi zo zmluvy ani v súvislosti s odoslaním objednávky nevzniknú žiadne záväzky.
- 21.5** Potvrdenie zmluvy vrátane prijatých podmienok a potrebných súhlasov autoservis poskytne na trvanlivom médiu, spravidla e-mailom s prílohami, v zákonnej lehote, pri zmluve na diaľku najneskôr pri dodaní tovaru alebo pred začatím služby. Pri zmluve mimo prevádzkarne poskytne bezodkladne vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie jej uzatvorenia v listinnej podobe, prípadne so súhlasom spotrebiteľa na inom trvanlivom médiu. Samotný odkaz na neskôr meniteľnú webovú stránku toto potvrdenie nenahrádza.
- 21.6** Pri nevyžiadanej návšteve autoservis nepožaduje ani neprijíma peňažné plnenie pred uplynutím zákonnej lehoty na odstúpenie. Pri predajnej akcii sa dodržia príslušné zákonné zákazy prijímania platieb.

22 Právo spotrebiteľa odstúpiť bez dôvodu

- 22.1** Spotrebiteľ môže od zmluvy podľa článku 21 odstúpiť bez uvedenia dôvodu do štrnástich dní: pri službe od uzatvorenia zmluvy; pri tovare od jeho prevzatia spotrebiteľom alebo určenou treťou osobou odlišnou od dopravcu. Pri jednej objednávke dodávanej oddelene lehota plyní od posledného tovaru, pri viacerých dieloch alebo kusoch od posledného dielu alebo kusa a pri pravidelnom dodávaní počas určeného obdobia od prvého dodania. Ide o kalendárne dni so zákonnými pravidlami počítania lehôt.
- 22.2** Pri zmluve uzatvorenej pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou, alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou, je lehota tridsať dní od rozhodujúceho okamihu podľa článku 22.1. Ak nebolo riadne poskytnuté poučenie, lehota sa predlžuje podľa § 20 ods. 2 a 3 zákona č. 108/2024 Z. z. až o dvanásť mesiacov; pri dodatočnom riadnom poučení počas tohto obdobia plyní príslušná štrnásťdňová alebo tridsaťdňová lehota od jeho poskytnutia.
- 22.3** Odstúpenie od zákazky Parko Limited s.r.o. možno zaslať jednoznačným vyhlásením na servis@auto-bracho.sk alebo poštou na Cabajská 10/3, 949 01 Nitra. Pri zákazke partnerského poskytovateľa sa odstúpenie doručuje tomuto poskytovateľovi alebo jeho oznámenému poverenému miestu podľa článku 1.7. Možno použiť formulár v prílohe 1, nie je však povinný. Netreba uvádzať dôvod ani bankový účet ako podmienku účinnosti. Zmluvu treba umožniť primerane identifikovať.
- 22.4** Lehota je zachovaná, ak spotrebiteľ oznámenie odošle najneskôr v jej posledný deň. Od zmluvy o dodaní tovaru môže odstúpiť aj pred jeho prevzatím. Pri zmluve uzatvorenej ústne postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie vyjadrujúce vôľu odstúpiť, v súlade so zákonom.
- 22.5** Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy tvorí prílohu č. 1 týchto VOP a je dostupný na stiahnutie na <https://auto-bracho.sk/dokumenty>. Spotrebiteľ môže tlačivo vyplniť a zaslať na e-mailovú adresu servis@auto-bracho.sk, prípadne ho doručiť spôsobom uvedeným v článku 22.3. Pri zákazke partnerského poskytovateľa sa použijú kontakty podľa článku 22.3. Použitie formulára nie je povinné; spotrebiteľ môže odstúpiť aj iným jednoznačným vyhlásením umožňujúcim identifikovať príslušnú zmluvu. Ak sa zmluva uzatvára prostredníctvom online rozhrania, autoservis zabezpečí aj osobitnú funkciu na odstúpenie podľa § 20a zákona č. 108/2024 Z. z. a spotrebiteľa vopred informuje o jej umiestnení; samotné tlačivo na stiahnutie túto funkciu nenahrádza.
- 22.6** Pri vrátení tovaru ho spotrebiteľ odošle alebo odovzdá na adresu prevádzkarne podľa článku 1.2, pri partnerskom poskytovateľovi na jeho oznámenú adresu alebo poverené miesto podľa článku 1.7, do štrnástich dní od odstúpenia, ak autoservis nenavrhol vyzdvihnutie; postačí odoslanie v posledný deň. Pri nevyžiadanej návšteve alebo predajnej akcii zostáva zachované zákonné právo zadržať vrátenie do vrátenia

ceny. Priame náklady vrátenia znáša spotrebiteľ len pri riadnom predchádzajúcom poučení.

- 22.7** Pri tovare, ktorý nemožno vzhľadom na jeho povahu vrátiť poštou, autoservis pred uzatvorením oznámi konkrétnu sumu alebo primeraný odhad nákladov vrátenia v ponuke. Ak potrebné poučenie chýba, spotrebiteľ tieto náklady nenesie. Pri rozmernom tovare dodanom spotrebiteľovi domov pri uzatvorení zmluvy mimo prevádzkarne ho autoservis vyzdvihne na vlastné náklady, ak mu to ukladá zákon.
- 22.8** Autoservis vráti prijaté platby vrátane nákladov najlacnejšieho bežného ponúkaného spôsobu dodania do štrnástich dní od doručenia odstúpenia. Použije rovnaký spôsob platby, ak spotrebiteľ bez ďalších poplatkov nesúhlasí s iným. Pri tovare môže čakať do jeho vrátenia alebo preukázania odoslania, podľa toho, čo nastane skôr; to neplatí, ak navrhol vlastné vyzdvihnutie. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa odoprieť vrátenie tovaru do vrátenia zaplatenej ceny v prípadoch podľa článku 22.6.
- 22.9** Spotrebiteľ zodpovedá za preukázané zníženie hodnoty tovaru spôsobené zaobchádzaním nad rámec potrebný na zistenie jeho vlastností a funkčnosti, ak bol riadne poučený o odstúpení. Montáž alebo používanie môže podľa okolností znížiť hodnotu, samo však automaticky neruší právo odstúpiť. Za odstúpenie sa neúčtuje paušálny manipulačný alebo storno poplatok.
- 22.10** Pohľadávky autoservisu a spotrebiteľa vzniknuté zákonným odstúpením podľa tohto článku sa jednostranne nezapočítavajú. Prípadný nárok na pomernú cenu služby alebo náhradu zníženej hodnoty sa uplatní zákonným spôsobom; nemožno ho automaticky odpočítať od refundácie v rozpore s § 22 ods. 8 zákona č. 108/2024 Z. z.
- 22.11** Spotrebiteľ môže odstúpiť aj len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu, ak ich zmluva zahŕňa viac. Platby sa vracajú v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu; autoservis za to neúčtuje dodatočnú dopravu ani iné dodatočné poplatky. Účinky odstúpenia sa v zákonom rozsahu vzťahujú aj na doplnkové zmluvy, ak sa strany výslovne nedohodnú na ich ďalšom trvaní.

23 Začatie služby pred uplynutím lehoty

- 23.1** Ak chce spotrebiteľ začať opravu, diagnostiku alebo inú službu pred uplynutím lehoty na odstúpenie, autoservis si pred začatím osobitne vyžiada jeho výslovnú žiadosť a súhlas. Zároveň ho poučí o strate práva odstúpiť až po úplnom poskytnutí služby a vyžiada vyhlásenie o tomto poučení. Možno použiť prílohu 2 alebo rovnocenný preukázateľný postup.
- 23.2** Všeobecné prijatie VOP, rezervácia termínu, odovzdanie kľúčov ani vopred zaškrtnuté políčko samy nenahrádzajú tieto výslovné prejavy. Pri zmluve mimo prevádzkarne sa zachytia na trvanlivom médiu. Ak chýbajú, začatie sa dohodne tak, aby boli zachované zákonné práva spotrebiteľa.

- 23.3** Ak spotrebiteľ po platnej žiadosti odstúpi ešte pred úplným poskytnutím služby, uhradí len pomernú cenu skutočne poskytnutého plnenia do oznámenia odstúpenia za podmienok zákona. Výpočet vychádza z dohodnutej celkovej ceny; ak je neprimerane vysoká, zo zákonom určenej trhovej hodnoty. Nejde o pokutu za odstúpenie.
- 23.4** Ak autoservis nezískal potrebný súhlas alebo neposkytol zákonom požadované informácie o odstúpení a pomernej úhrade, nemôže požadovať platbu za službu v rozsahu, v akom ju vylučuje § 22 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. Až úplným poskytnutím služby pri splnení požadovaných podmienok spotrebiteľ stratí právo odstúpiť bez dôvodu, s výhradou článku 24.1; práva z vady tým nestráca.

24 Výnimky z odstúpenia bez dôvodu

- 24.1** Právo podľa článku 22 sa neuplatní na službu úplne poskytnutú za podmienok článku 23, ani na tovar skutočne vyrobený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa alebo na mieru. Tieto výnimky neobmedzujú právo odstúpiť, ktoré spotrebiteľovi zostáva podľa § 19 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. pri zmluve uzatvorenej na predajnej akcii alebo pri nevyžiadanej návšteve. O konkrétnej použiteľnej výnimke autoservis spotrebiteľa informuje pred uzatvorením. Bežný skladový alebo katalógový diel objednaný pre konkrétne VIN nie je len z tohto dôvodu výrobou na mieru.
- 24.2** Výnimka pre naliehavú opravu alebo údržbu sa uplatní pri návšteve u spotrebiteľa, o ktorú výslovne požiadal, v zákonom rozsahu požadovaného zásahu a nevyhnutných náhradných dielov. Nevzťahuje sa automaticky na ďalšie neobjednané služby a nepotrebné tovary. Označenie opravy v prevádzkarni za urgentnú samo túto výnimku nezakladá.
- 24.3** Pri výslovne vyžiadanej návšteve na účel opravy a predchádzajúcom výslovnom súhlase so začatím možno uplatniť aj osobitné pravidlo straty práva po úplnom vykonaní opravy podľa § 19 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z., ak sú splnené jeho podmienky. Výnimky sa vykladajú len v zákonom rozsahu a nerušia práva z vadného plnenia.

25 Zákazníci podnikatelia

- 25.1** Tento článok platí pre záväzky, ktoré sa podľa § 261 Obchodného zákonníka týkajú podnikateľskej činnosti oboch strán, prípadne na základe platnej písomnej dohody o použití Obchodného zákonníka. Nepoužije sa na obchádzanie ochrany spotrebiteľa. Spotrebiteľské lehoty a odstúpenie bez dôvodu sa podnikateľovi neposkytujú automaticky.
- 25.2** Cena, rozsah a spôsob schvaľovania prác sa dohodnú podľa článkov 3, 6 a 7. Ak sa v podnikateľskej zákazke výslovne dohodne nezáväzný alebo neúplný rozpočet, práva pri jeho zmene sa posudzujú podľa § 547 Obchodného zákonníka vrátane oznamovacej povinnosti a práva odstúpiť pri zákonom určenom zvýšení. Pri takto

výslovne dohodnutom rozpočte má v otázke zvýšenia ceny v rámci pôvodne dohodnutého diela prednosť tento odsek; zmena predmetu alebo rozsahu diela vyžaduje dohodu podľa článku 7.

- 25.3** Zodpovednosť za vady obchodného diela sa riadi najmä § 560 až 565 a pri predaji tovaru § 422 a nasl. Obchodného zákonníka. Podnikateľ vykoná primeranú prehliadku a vady oznámi bez zbytočného odkladu v zákonných lehotách. Práva a námietky sa posudzujú aj s ohľadom na vady, o ktorých autoservis vedel alebo musel vedieť; samotný podpis protokolu nespôsobuje automatický zánik všetkých práv.
- 25.4** Záruka za akosť v podnikateľskom režime je osobitný záväzok podľa dohody alebo záručného vyhlásenia; jej rozsah a doba musia byť určiteľné. Zákonne najneskoršie lehoty na oznámenie väd samy nie sú príslubom rovnako dlhej dobrovoľnej záruky. Tým nie je dotknutá prípadná záväzná osobitná právna úprava konkrétneho plnenia.
- 25.5** Pri nevhodných veciach alebo pokynoch zákazníka, skrytých prekážkach, prerušení a odstúpení sa postupuje najmä podľa § 551 a 552 Obchodného zákonníka. Autoservis si zachová odbornú upozorňovaciu povinnosť a zodpovednosť za vlastný postup aj pri dieloch dodaných podnikateľom.
- 25.6** Pri omeškaní podnikateľa možno uplatniť zákonné úroky a paušálnu náhradu nákladov podľa príslušných predpisov. Náhrada škody sa riadi obchodnoprávnymi pravidlami vrátane predvídateľnosti a zmiernenia škody. Tieto VOP neobsahujú vopred dohodnuté všeobecné vzdanie sa budúcej náhrady škody v rozpore s § 386 Obchodného zákonníka.

26 Osobné údaje a dokumentácia vozidla

- 26.1** Pri vlastných zákazkách a vlastných účeloch spracúvania je prevádzkovateľom osobných údajov Parko Limited s.r.o. Kontaktné, fakturačné a potrebné údaje o vozidle spracúva v rozsahu potrebnom na rokovanie a plnenie zmluvy, zákonné povinnosti a primerané oprávnené záujmy podľa príslušného účelu. Pri partnerskej zákazke podľa článku 1 sa pri získavaní údajov poskytnú informácie o konkrétnych prevádzkovateľoch a úlohe Parko Limited s.r.o. podľa skutočného modelu spracúvania. Údaje sa sprístupnia len v potrebnom rozsahu a na príslušnom právnom základe. Postavenie prevádzkového partnera samo neurčuje rolu podľa GDPR ani nenahrádza potrebné dohody a opatrenia. Podpis VOP nie je všeobecným súhlasom so všetkým spracúvaním osobných údajov.
- 26.2** Fotografie alebo videozáznam vozidla, zisteného poškodenia a vykonaného úkonu možno v primeranom rozsahu vyhotoviť na zdokumentovanie prevzatia, riadne plnenie, posúdenie reklamácie a ochranu právnych nárokov. Autoservis obmedzí záber na potrebný obsah, prístup na oprávnené osoby a uchovávanie na odôvodnené obdobie. Záznam sa nesmie bez ďalšieho používať na verejnú reklamu.

- 26.3** Údaje z diagnostiky a vozidla sa spracúvajú v rozsahu potrebnom na zákazku a súvisiace povinnosti. Do súkromných správ, kontaktov a účtov sa neprístupuje bez nevyhnutného dôvodu a zákonného základu. Odbornému partnerovi alebo dodávateľovi diagnostického riešenia sa poskytujú len potrebné údaje za primeraných podmienok ochrany.
- 26.4** Podrobné informácie podľa článku 13 GDPR vrátane účelov, právnych základov, príjemcov, uchovávaní, práv dotknutej osoby a možnosti podať návrh Úradu na ochranu osobných údajov SR poskytuje autoservis osobitne na <https://auto-bracho.sk/dokumenty> a v prevádzkarni. Potvrdenie, že boli poskytnuté, sa odlišuje od súhlasu tam, kde je súhlas skutočne potrebný.
- 26.5** Nepovinný marketing alebo zverejnenie identifikovateľných fotografií sa neopiera o vynútený súhlas zahrnutý do objednávky opravy. Ak sa používa súhlas, musí byť samostatný, konkrétny, slobodný a odvolateľný; jeho neudelenie nebráni vykonaniu služby, ktorá ho nepotrebuje.

27 Riešenie sporov a záverečné ustanovenia

- 27.1** Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že autoservis porušil jeho práva, môže požiadať o nápravu na kontaktoch v článku 1. Pri zamietnutí žiadosti autoservis poskytne informáciu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov na trvanlivom médiu.
- 27.2** Ak autoservis žiadosť zamietne alebo neodpovie do tridsiatich dní od jej odoslania, spotrebiteľ môže podať návrh príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Jedným z príslušných subjektov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, e-mail ars@soi.sk; pravidlá a formulár sú na [stránke SOI pre alternatívne riešenie sporov](#). Ak je príslušných viac subjektov, spotrebiteľ si môže vybrať.
- 27.3** Alternatívne riešenie pred Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné. Podmienky prijatia návrhu a prípadné dôvody odmietnutia sa riadia zákonom; tým nie je dotknuté právo obrátiť sa na súd. Spotrebiteľ nie je týmito VOP nútený do výlučného rozhodcovského konania.
- 27.4** Orgánom dohľadu v rozsahu svojej pôsobnosti je Slovenská obchodná inšpekcia; kontakty a informácie pre podnety sú na <https://www.soi.sk>. Podnet na dohľad nenahrádza reklamáciu ani súdne rozhodovanie o individuálnom peňažnom nároku.
- 27.5** Zmluvným jazykom je slovenčina, ak sa strany nedohodnú inak. Použije sa právo Slovenskej republiky; spotrebiteľ pri cezhraničnom vzťahu nestráca ochranu záväzných ustanovení, ktorá mu patrí podľa príslušných kolíznych pravidiel. Súdna právomoc sa určí podľa platných právnych predpisov.
- 27.6** Neplatnosť alebo nepoužiteľnosť konkrétneho ustanovenia sa posúdi podľa zákona a neznamena automatické nahradenie podmienkou zvolenou autoservisom. Pri

spotrebiteľskom vzťahu sa použijú pravidlá zákonného výkladu v prospech spotrebiteľa. Ostatný obsah zostáva zachovaný v rozsahu, v akom to povaha zmluvy a zákon umožňujú.

- 27.7** Tieto VOP sa použijú na zmluvy uzatvorené od dátumu účinnosti uvedeného v úvode. Prílohou 1 je vzorový formulár na odstúpenie, prílohou 2 samostatná žiadosť o začatie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie a prílohou 3 dobrovoľný reklamačný formulár. Prijatie VOP nenahrádza osobitné aktívne prejavy v prílohe 2. Prílohy sa používajú podľa povahy konkrétnej zákazky a neposkytujú samy osebe súhlas s neobjednaným plnením.

Príloha 1 Formulár na odstúpenie od zmluvy

Vyplňte a zašlite tento formulár len vtedy, ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka. Použitie formulára nie je povinné.

Komu – poskytovateľ uvedený v zákazke: _____

Pri zákazke Parko Limited s.r.o.: Cabajská 10/3, 949 01 Nitra; servis@auto-bracho.sk; tiež AUTO BRÁCHO, Cabajská 10/3, 949 01 Nitra. Pri inom poskytovateľovi použite jeho oznámenú adresu alebo poverené miesto podľa článku 1.7. Príslušné kontakty má poskytovateľ doplniť pri vydaní formulára.

Adresa alebo e-mail príslušného poskytovateľa / povereného miesta:

Týmto oznamujem / oznamujeme*, že odstupujem / odstupujeme* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu:

Dátum objednania / dátum prijatia*: _____

Číslo zákazky alebo objednávky, ak je známe: _____

Meno a priezvisko spotrebiteľa / spotrebiteľov*:

Adresa spotrebiteľa / spotrebiteľov*:

Dátum: _____

Podpis spotrebiteľa / spotrebiteľov*, ak sa formulár podáva v listinnej podobe:

* Nehodiace sa prečiarknite.

Príloha 2 Žiadosť o skoršie začatie služby

Táto žiadosť sa používa pri spotrebiteľskej zmluve uzatvorenej na diaľku alebo mimo prevádzkarne, ak má služba začať pred uplynutím zákonnej lehoty na odstúpenie. Súhlasy sa udeľujú aktívne; políčka sa nevyplňujú vopred.

Poskytovateľ uvedený v zákazke: _____

Kontaktné miesto: Parko Limited s.r.o., AUTO BRÁCHO, Cabajská 10/3, 949 01 Nitra; servis@auto-bracho.sk, ak je poskytovateľom alebo oznámeným povereným miestom podľa článku 1.7. Inak príslušný kontakt: _____

Meno a priezvisko spotrebiteľa: _____

Číslo zákazky alebo objednávky: _____

Dohodnutá služba a rozsah, na ktorý sa žiadosť vzťahuje:

Dohodnutá cena alebo spôsob výpočtu a limit vrátane DPH:

- ☐ Výslovne žiadam a súhlasím, aby autoservis začal poskytovať vyššie dohodnutú službu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, od dátumu: _____.
- ☐ Vyhlasujem, že som bol/-a poučený/-á, že po úplnom poskytnutí dohodnutej služby stratím právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu. Ak odstúpim pred jej úplným poskytnutím, pri splnení zákonných podmienok uhradím pomernú cenu za skutočne poskytnuté plnenie do oznámenia odstúpenia.

Ak bola zmluva uzatvorená na predajnej akcii alebo pri nevyžiadanej návšteve, moje právo odstúpiť zostáva zachované v rozsahu § 19 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. aj po úplnom poskytnutí služby. Tieto vyhlásenia neobmedzujú moje zákonné práva z väd služby. Súhlas so skorším začatím sa nevzťahuje na neobjednané práce navyše.

Dátum udelenia súhlasu: _____

Podpis spotrebiteľa pri listinnom vyhotovení:

Pri elektronickom postupe sa uchová znenie oboch aktívnych vyhlásení, označenie zákazky, dátum, čas a identifikovateľná odpoveď spotrebiteľa na trvanlivom médiu. Spotrebiteľ dostane potvrdenie spolu s dohodnutými podmienkami.

Príloha 3 Oznámenie vady / reklamačný formulár

Dobrovoľný formulár. Vadu možno oznámiť aj ústne pracovníkovi, ktorý ju zaznamená a poskytne písomné potvrdenie. Samotné prijatie nie je uznaním zodpovednosti za vadu. Odporúčaný e-mail: servis@auto-bracho.sk; pri partnerskej zákazke sa použijú oznámené kontakty podľa článku 1.7.

Poskytovateľ podľa zákazky / dokladu: _____

Zákazník: _____

Adresa a kontakt na komunikáciu: _____

Číslo zákazky / dokladu, ak je známe: _____

Vozidlo (EČV alebo VIN) / označenie dielu: _____

Reklamovaná práca alebo diel: _____

Opis vady, odkedy a kedy sa prejavuje; prípadné bezpečnostné riziko:

Požadovaná náprava: _____

Dostupné prílohy / dôkazy (nepovinné): _____

Dátum podania: _____ Podpis zákazníka (nepovinný): _____

Vyplní autoservis – potvrdenie prijatia

Prijaté dňa a o: _____ Spôsob podania: _____

Prijal: _____ Číslo reklamácie: _____

Vozidlo / diel sprístupnené dňa (ak je dátum iný): _____

Lehota odstránenia oznámená podľa príslušného režimu: _____

Potvrdenie odovzdané / zaslané dňa a spôsobom: _____

Použitie ani úplné vyplnenie formulára nie je podmienkou zákonných práv. Zákazník nemusí určiť technickú príčinu vady. Autoservis bezodkladne vydá písomné potvrdenie; pri neskoršom doplnení zachová deň pôvodného riadneho vytknutia. Informácie o spracúvaní údajov: <https://auto-bracho.sk/dokumenty> a v prevádzkarni; pri partnerovi podľa článku 26.1.