

# ZASADY VRATENIA PENAZI

(Refund Policy)

**Platnost od:** 27.02.2026

**Verzia:** 1.0

## 1. UVOD

Tieto zasady vratenia penazi (dalej len "Refund Policy") upravuju podmienky, za ktorych mozete poziadat o vratenie platby za sluzby **Lexi AI** prevadzkovane spolocnostou **GSC, s.r.o.** (dalej len "my" alebo "Poskytovatel").

Pouzitim nasich sluzieb a uskutocnenim platby vyjadrujete suhlas s tymito zasadami.

## 2. SKUSOBNA DOBA (TRIAL)

**2.1** Ponukame **14-dnovu bezplatnu skusobnu dobu** pre vsetkych novych pouzivatelov.

**2.2** Pocas skusobnej doby:

- Nie je potrebna platobna karta
- Mate pristup k zakladnym funkciam
- Mozete kedykoľvek zrusit bez akychkoľvek nakladov

**2.3** **Pre skusobnu dobu sa refund policy neuplatnuje**, pretoze ziadna platba nebola uskutocnena.

## 3. MESACNE PREDPLATNE

### 3.1 Zasada

Pri mesacnom predplatnom **neposkytujeme vratenie penazi** za uz zacate fakturacne obdobie.

### 3.2 Zdovodnenie

- Mesacne predplatne je flexibilne - mozete ho kedykoľvek zrusit
- Po zruseni mate pristup do konca uz zaplateného obdobia
- Dalsia platba nebude automaticky strhnuta

### 3.3 Vynimky

Mozeme poskynut vratenie penazi v tychto pripadoch:

- **Technicka chyba:** Ak sluzba nebola dostupna viac ako 72 hodin v danom mesiaci
- **Duplicitna platba:** Ak bola platba omylom strhnuta dvakrat
- **Neopravnena platba:** Ak bola platba uskutocnena bez vasho vedomia (napr. zneužitie karty)

## 4. ROCNE PREDPLATNE

### 4.1 Pravo na odstupenie (14 dni)

V sulade s pravom EU mate pravo odstupit od zmluvy do **14 dni od zakupenia** rocneho predplatneho bez udania dovodu.

**Podmienky pre plny refund (100%):**

- Ziadost podana do 14 dni od platby
- Nepouzili ste sluzbu vyznamnym sposobom (menej ako 10 prihlaseni, ziadne vytvorene dokumenty)

**4.2 Pomerny refund (po 14 dnoch)**

Po uplynutí 14-dnovej lehoty mozeme poskytnut **pomerny refund** za nevyuzite mesiace, ak:

- Poziadate o zrusenie do 3 mesiacov od zakupenia
- Uvedite zavazny dovod (napr. ukoncenie podnikania, zdravotne dovody)

**Vypocet pomerneho refundu:**

Refund = Rocna platba - (Pocet pouzitych mesiacov x Mesacna cena planu)

**Priklad:** Zaplatili ste 790 EUR za Pro rocne. Po 3 mesiacoch chcete zrusit.

Refund = 790 - (3 x 79) = 790 - 237 = **553 EUR**

**4.3 Ziadny refund**

Refund **neposkytujeme** ak:

- Od zakupenia ubehlo viac ako 3 mesiace
- Vas ucet bol zruseny za porusenie Podmienok pouzivania
- Aktivne ste pouzivali sluzbu (vytvorene dokumenty, lehoty, atd.)

**5. PREHLAD REFUND PRAVIDIEL**

Typ planu	Casove obdobie	Refund	Poznamka
Trial (14 dni)	Kedykolvek	N/A - zadarmo	Ziadna platba
Mesacne	Pocas obdobia	NIE	Pristup do konca obdobia
Rocne	Do 14 dni	100%	Pravo na odstupenie
Rocne	14 dni - 3 mesiace	Pomerny	Individualne posudenie
Rocne	Viac ako 3 mesiace	NIE	-

**6. AKO POZIADAT O VRATENIE PENAZI****6.1 Postup**

**Krok 1:** Poslite e-mail na faktury@lexiai.sk s predmetom "Ziadost o refund"

**Krok 2:** Uvedte nasledujuce informacie:

- Vase meno a e-mail uctu
- Datum platby
- Dovod ziadosti o refund
- Preferovany sposob vratenia (rovnaka platobna metoda)

**Krok 3:** Obdrzite potvrdenie o prijati ziadosti do 24 hodin

**Krok 4:** Rozhodnutie o refunde do 5 pracovnych dni

## 6.2 Doba spracovania

Ak je refund schvaleny:

- **Platobna karta:** 5-10 pracovnych dni (zavisi od vasej banky)
- **Bankovy prevod:** 3-5 pracovnych dni
- **PayPal:** 1-3 pracovne dni (ak je dostupny)

## 7. SPECIALNE SITUACIE

### 7.1 Technicke problemy

Ak ste nemohli pouzivat sluzbu kvoli technickym problemom na nasej strane:

- **Vypadok menej ako 24 hodin:** Ziadna kompenzacia
- **Vypadok 24-72 hodin:** Predlzenie predplatneho o pocet dni vypadku
- **Vypadok viac ako 72 hodin:** Pomerny refund za obdobie vypadku

### 7.2 Zmena cien

Ak zvyssime ceny pocas vasho predplatneho obdobia:

- Existujuce predplatne zostava v povodnej cene do konca obdobia
- Nova cena sa uplatni az pri obnove
- Mate pravo zrusit predplatne pred obnovenim

### 7.3 Ukoncenie sluzby

Ak by sme ukoncili prevadzku Lexi AI:

- Poskytneme minimalne 90 dni na export vasich dat
- Pomerny refund za nevyuzite obdobie
- Informacie e-mailom minimalne 60 dni vopred

## 8. KEDY REFUND NEPOSKYTUJEME

Refund **nie je mozny** v nasledujucich pripadoch:

- **Porusenie Podmienok pouzivania:** Ak bol vas ucet zruseny za porusenie ToS
- **Zneuzitie sluzby:** Pokus o podvodne ziskanie refundu
- **Zmena nazoru:** Jednoducha zmena nazoru po 14 dnoch (pri rocnom plane)
- **Nepouzivanie:** Ak ste sluzbu jednoducho nepouzivali (vasa volba)
- **Tretie strany:** Platby uskutocnene cez tretie strany (reselleri) - kontaktujte ich

## 9. CHARGEBACKY A SPORY

**9.1** Pred podanim chargebacku (sporovej reklamacie) cez vasu banku vas ziadame, aby ste nas najprv kontaktovali na [faktury@lexiai.sk](mailto:faktury@lexiai.sk).

**9.2** Vyriesenie vacsiny problemov je mozne do 24-48 hodin.

**9.3** Neopravnene chargebacky mozu viest k zablokovaniu vasho uctu a pravnym krokom.

**9.4** Pri chargeback dispute poskytneme banke vsetku dokumentaciu o transakcii a pouzivani sluzby.

## 10. KONTAKT

Pre otázky týkajúce sa refundov a fakturácie:

**E-mail:** faktury@lexiai.sk

**Predmet:** "Refund - [Vase meno]"

**Odpoved:** Do 24 hodín (pracovné dni)

Pre všeobecnú podporu: support@lexiai.sk

## 11. ZMENY TYCHTO ZASAD

Tieto zásady môžeme kedykoľvek aktualizovať. O podstatných zmenách vás budeme informovať e-mailom minimálne 30 dní vopred.

**Posledná aktualizácia:** 27.02.2026

**Verzia:** 1.0