

Reklamačný poriadok spoločnosti KraFTbau s. r. o.

1. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) bol vypracovaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a Občianskym zákonníkom.

2. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti poskytovateľa služieb a jeho zákazníkov pri uplatňovaní nárokov z väd služieb poskytovaných prostredníctvom webových stránok VratitBVG.sk a ProfiŽivotopis.sk. Tieto služby prevádzkuje spoločnosť KraFTbau s. r. o.

3. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok a dokumentu „Pravidlá spracúvania osobných údajov“. Údaje o spracúvaní osobných údajov nájdete v príslušnom dokumente; zodpovedné kontaktné údaje sú uvedené nižšie.

4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť. O zmenách bude informovať na svojich webových stránkach.

2. Poskytovateľ služieb a kontaktné údaje

Obchodné meno: KraFTbau s. r. o.

Sídlo: Levočská 370/36, 064 01 Stará Ľubovňa

IČO: 56 418 914

Zápis v registri: OR OS Prešov, oddiel Sro, vložka č. 48324/P

Telefón: +421 952 185 482

E-mail: info@profizivotopis.sk / kraftbausro@gmail.com

Web: <https://profizivotopis.sk> , <https://vratitbvg.sk>

3. Rozsah služieb

Poskytovateľ poskytuje dva typy služieb:

1. VratitBVG.sk – konzultácie a poradenstvo pri uplatnení nároku na BVG/AHV, zastupovanie pred švajčiarskymi orgánmi a fondmi, príprava a podanie žiadostí a administratívne úkony až do vyplatenia prostriedkov.

2. ProfiŽivotopis.sk – tvorba nových životopisov, úprava existujúcich životopisov, motivačných listov, preklady (najmä do nemeckého jazyka) a expresné spracovanie podľa dohody.

Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky vyššie uvedené služby a na všetkých zákazníkov využívajúcich tieto služby (spotrebiteľov aj podnikateľov).

4. Definície

Zákazník – fyzická alebo právnická osoba, ktorá si objednáva služby Poskytovateľa prostredníctvom webu, e-mailu, telefónu alebo iného komunikačného kanála.

Spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojho podnikania alebo povolania.

Reklamácia (vada služby) – uplatnenie práva zákazníka na odstránenie alebo iné vyrovnanie nedostatkov služby, ktorú poskytol Poskytovateľ (napr. chyba v dokumente, nesprávny

preklad, neúplné poskytnutie služby, neodôvodnené prietahy). Za vadu služby sa nepovažuje nemožnosť dosiahnuť určitý výsledok spôsobený objektívnymi okolnosťami (napr. zamietnutie žiadosti švajčiarskym fondom alebo nezískanie zamestnania).
VOP – Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa.

5. Práva zákazníka pri vadnej službe

1. Zákazník má právo požadovať bezplatné odstránenie vady služby, t. j. doplnenie chýbajúcich podkladov, opravu chybného dokumentu alebo opätovné vypracovanie služby.
2. Ak vadu nemožno odstrániť alebo by bola náprava neprimerane nákladná, zákazník môže požadovať primerané zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy.
3. Spotrebiteľ môže od zmluvy uzatvorenej na diaľku odstúpiť do 14 dní od jej uzavretia. V súlade s ustanoveniami príkaznej zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje začať plniť najneskôr do 17 dní od uzavretia zmluvy.

Ak Spotrebiteľ požiada o začatie poskytovania služby ešte pred uplynutím 14-dňovej lehoty, berie na vedomie, že po začatí plnenia stráca právo na odstúpenie po úplnom poskytnutí služby.

Ak Spotrebiteľ odstúpi od zmluvy po tom, čo sa s jeho súhlasom začalo poskytovanie služby, je povinný uhradiť pomernú časť ceny za už poskytnutú časť služby do dňa odstúpenia.

4. Uplatnenie reklamácie neobmedzuje právo spotrebiteľa na alternatívne riešenie sporu ani právo domáhať sa nápravy na súde.

6. Uplatnenie reklamácie

1. Miesto a spôsob podania – Reklamácia sa podáva písomne na adresu sídla Poskytovateľa alebo elektronicky na niektorú z kontaktných e-mailových adries uvedených v bode 2.

2. Náležitosti reklamácie – Reklamácia by mala obsahovať:

- meno a priezvisko/obchodné meno zákazníka a jeho kontaktné údaje;
- identifikačné údaje objednávky (číslo objednávky, dátum, služba);
- opis vady služby (v čom spočíva nedostatok);
- požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (oprava, prepracovanie, zníženie ceny, odstúpenie od zmluvy);
- prípadné doklady preukazujúce nárok (napr. potvrdenie objednávky, vystavený dokument).

Zákazník nesie dôkazné bremeno a je povinný preukázať, v čom spočíva vada služby.

3. Potvrdenie prijatia – Poskytovateľ po prijatí reklamácie zaeviduje reklamáciu do evidencie reklamácií a zákazníkovi potvrdí jej prijatie (elektronicky alebo listinne).

7. Postup vybavenia reklamácie

1. Poskytovateľ posúdi reklamáciu bezodkladne, najneskôr však do 30 dní od jej doručenia. Reklamácia musí byť vybavená do 30 dní od jej uplatnenia; v zložitejších prípadoch môže byť lehota predĺžená, o čom bude zákazník vopred informovaný.

2. V prípade odôvodnenej reklamácie Poskytovateľ zabezpečí odstránenie vady alebo poskytne primeranú zľavu, prípadne sa so zákazníkom dohodne na inom spôsobe nápravy (napr. vypracovanie novej služby). Ak reklamáciu neuzná, poskytne zákazníkovi písomné odôvodnenie.

3. O spôsobe vybavenia reklamácie bude zákazník informovaný e-mailom alebo listinne. Reklamácia sa považuje za vybavenú okamihom, keď sa Poskytovateľ so zákazníkom

dohodne na spôsobe vybavenia a/alebo Poskytovateľ poskytne nápravu.

4. Poskytovateľ vedie evidenciu reklamácií s uvedením dátumu podania, predmetu reklamácie, požadovaného spôsobu vybavenia, výsledku a dátumu vybavenia. Evidencia reklamácií je dostupná orgánom dozoru na požiadanie.

8. Alternatívne riešenie sporov (ARS)

1. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť spory prednostne dohodou.

2. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt ARS podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

3. Príslušným subjektom ARS pre služby Poskytovateľa je:

Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS

Bajkalská 21/A, P.O. Box 29, 827 99 Bratislava 27

E-mail: ars@soi.sk

Web: <https://www.soi.sk>.

4. Spotrebiteľ môže využiť aj platformu na riešenie sporov online (ODR), ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

5. Ak sa spor nepodarí vyriešiť dohodou, rozhoduje príslušný súd Slovenskej republiky.

9. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 11. augusta 2025, rovnako ako aktuálna verzia Všeobecných obchodných podmienok.

2. Reklamačný poriadok je zverejnený na webových stránkach Poskytovateľa a je dostupný aj v sídlach Poskytovateľa. Zákazník má právo oboznámiť sa s jeho znením pred uzavretím zmluvy.

3. V prípadoch, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa postupuje podľa VOP a príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

4. Formulár na odstúpenie od zmluvy tvorí prílohu tohto Reklamačného poriadku a je dostupný na stiahnutie v pätičke webovej stránky Poskytovateľa spolu s týmto Reklamačným poriadkom a ostatnými dokumentmi (Všeobecné obchodné podmienky, Pravidlá spracúvania osobných údajov).