REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti KraFTbau s. r. o.
účinný od: 20. 11. 2026
verzia: 1.3

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Právny rámec

Tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) bol vypracovaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a Občianskym zákonníkom.

1.2 Predmet

Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti poskytovateľa služieb a jeho zákazníkov pri uplatňovaní nárokov z vád služieb poskytovaných prostredníctvom webovej stránky VratitBVG.sk, ktorú prevádzkuje spoločnosť KraFTbau s. r. o.

1.3 Vzťah k ďalším dokumentom

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok. Údaje o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v dokumente „Pravidlá spracúvania osobných údajov“.

1.4 Zmeny

Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok meniť. O zmenách bude informovať na svojej webovej stránke.

---

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: Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 48324/P
- Telefón a WhatsApp: +421 952 185 482
- E-mail: vratitbvg@gmail.com
- Web: https://vratitbvg.sk

---

3. ROZSAH SLUŽIEB

Poskytovateľ prostredníctvom webovej stránky VratitBVG.sk poskytuje konzultácie a poradenstvo pri uplatnení nároku na BVG/AHV, zastupovanie pred švajčiarskymi a lichtenštajnskými orgánmi a fondmi, prípravu a podanie žiadostí a administratívne úkony až do vyplatenia prostriedkov. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetkých zákazníkov (spotrebiteľov aj podnikateľov).

---

4. DEFINÍCIE

- Zákazník – fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Poskytovateľom uzavrie zmluvu o poskytnutí služby.
- 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 (napríklad chyba v dokumente, nesprávny preklad, neúplné poskytnutie služby, neodôvodnené prieťahy). Za vadu služby sa nepovažuje nemožnosť dosiahnuť určitý výsledok spôsobená objektívnymi okolnosťami (napríklad zamietnutie žiadosti švajčiarskym fondom alebo úradom).
- VOP – Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa.

---

5. PRÁVA ZÁKAZNÍKA PRI VADNEJ SLUŽBE

5.1 Odstránenie vady

Zákazník má právo požadovať bezplatné odstránenie vady služby, t. j. doplnenie chýbajúcich podkladov, opravu chybného dokumentu alebo opätovné vypracovanie služby.

5.2 Zľava alebo odstúpenie

Ak vadu nemožno odstrániť alebo by bola náprava neprimerane nákladná, zákazník môže požadovať primerané zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy.

5.3 Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku

Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, začatie poskytovania služby a platbu pri odstúpení upravuje čl. 8 Všeobecných obchodných podmienok. Tento Reklamačný poriadok ich neupravuje inak.

5.4 Iné práva spotrebiteľa

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

---

6. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

6.1 Miesto a spôsob podania

Reklamácia sa podáva písomne na adresu sídla Poskytovateľa alebo elektronicky na e-mail vratitbvg@gmail.com.

6.2 Náležitosti reklamácie

Reklamácia by mala obsahovať:

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

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

6.3 Potvrdenie prijatia

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

---

7. POSTUP VYBAVENIA REKLAMÁCIE

7.1 Lehota

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.

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

7.3 Informovanie zákazníka
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.

7.4 Evidencia reklamácií
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)

8.1 Prednostná dohoda
Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť spory prednostne dohodou.

8.2 Právo na alternatívne riešenie sporu
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.

8.3 Príslušný subjekt ARS
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

8.4 Príslušnosť súdu
Ak sa spor nepodarí vyriešiť dohodou, rozhoduje príslušný súd Slovenskej republiky.

---

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

9.1 Účinnosť
Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 20. 11. 2026, rovnako ako Všeobecné obchodné podmienky vo verzii 1.8.

9.2 Zverejnenie
Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke Poskytovateľa a je dostupný aj v sídle Poskytovateľa. Zákazník má právo oboznámiť sa s jeho znením pred uzavretím zmluvy.

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

9.4 Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy je uvedený v čl. 13 Všeobecných obchodných podmienok.
