

## BAUS s.r.o

so sídlom Pod Horou 64, 040 16 Košice, IČO: 50 140 043, DIČ: 2120192910, IČ DPH: SK2120192910, spoločnosť zapísaná v OR Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo: 38492/V (ďalej aj ako „BAUS s.r.o“) tel. kontakt: 0903 730 297, e-mailový kontakt: marcel.simko@baus.sk

# REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI BAUS s.r.o

## Článok I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť **BAUS s.r.o** je obchodnou spoločnosťou, ktorá vydáva v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) tento reklamačný poriadok (ďalej len "Reklamačný poriadok"). Reklamačný poriadok je dostupný na ktorejkoľvek prevádzke spoločnosti BAUS s.r.o nachádzajúcej sa na území Slovenskej republiky a na webovej stránke [www.portacentrum.sk/dokumenty](http://www.portacentrum.sk/dokumenty). Spoločnosť umožní kupujúcemu oboznámiť sa s týmto reklamačným poriadkom s účelom riadneho informovania zákazníkov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia ich nárokov z titulu zodpovednosti za vady produktov, tovarov a/alebo služieb.
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na akúkoľvek zmluvu, uzavretú medzi spoločnosťou BAUS s.r.o a zákazníkom, ktorým je fyzická osoba - spotrebiteľ (ďalej len „zákazník“), na základe ktorej spoločnosť BAUS s.r.o poskytuje zákazníkovi služby (ďalej len ako „služby“ v množnom čísle a v jednotnom čísle len ako „služba“) a/alebo dodáva tovar, najmä stavebný materiál a/alebo iný s tým súvisiaci tovar zákazníkovi (ďalej spolu len ako „tovary“ v množnom čísle a v jednotnom čísle len ako „tovar“).
3. Reklamačný poriadok upravuje najmä postup, spôsob ako aj práva a povinnosti spoločnosti BAUS s.r.o a zákazníka pri reklamácii dodaného tovaru a/alebo poskytnutej služby spoločnosťou BAUS s.r.o zákazníkovi. Ďalej v tomto Reklamačnom poriadku sa spoločnosť BAUS s.r.o a zákazník označujú spolu aj ako „zmluvné strany“ alebo „strany“.

## Článok II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUČNÁ DOBA A ZÁRUKA

1. Spoločnosť BAUS s.r.o zodpovedá za vady, ktoré má poskytnutá služba pri jej odovzdaní zákazníkovi, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po odovzdaní poskytnutej služby spoločnosťou BAUS s.r.o zákazníkovi v záručnej dobe. Záručná doba na služby je 3 mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom po odovzdaní služby zákazníkovi.
2. Spoločnosť BAUS s.r.o zodpovedá za vady, ktoré má dodaný tovar pri jeho odovzdaní zákazníkovi, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po odovzdaní tovaru spoločnosťou BAUS s.r.o zákazníkovi v záručnej dobe. Záručná doba na nové tovary je 24 mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom po odovzdaní uvedeného (nového) tovaru zákazníkovi.
3. Pri tovaroch predávaných spoločnosťou BAUS s.r.o zákazníkovi za nižšiu cenu s DPH, a to najmä z dôvodu väd v/na týchto tovaroch, je záručná doba 24 mesiacov, pričom spoločnosť BAUS s.r.o nezodpovedá za tie vady v/na tovaroch, pre ktoré bola medzi zmluvnými stranami dojednaná nižšia cena s DPH.
4. Pri použitých tovaroch je záručná doba 24 mesiacov alebo v prípade dohody strán je záručná doba 12 mesiacov (v zmysle ust. § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka), pričom spoločnosť BAUS s.r.o nezodpovedá za tie vady v/na tovare, ktoré vzniknú ich použitím alebo opotrebením. Použité tovary sú spoločnosťou BAUS s.r.o viditeľne označené ako „použitý“ a je pri nich uvedená informácia o ich skrátenej záručnej dobe. Skrátenie záručnej doby pri použitých veciach je možné len na základe výslovnej dohody so zákazníkom, pričom táto dohoda musí byť uzatvorená osobitne a jasne, v prospech zákazníka.
5. Ak je na predávanom tovare spoločnosťou BAUS s.r.o, jeho obale alebo návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
6. Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho do dvoch mesiacov od ich zistenia, najneskôr však do dvoch rokov od dodania veci kupujúcemu. V prípade kúpy použitej veci sa táto lehota skracuje na jeden rok, ak bola medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá kratšia doba zodpovednosti predávajúceho za vady. Ak si vec vyžaduje montáž alebo inštaláciu predávajúcim, považuje sa za dodanú až po dokončení montáže alebo inštalácie.
7. Záručné doby, uvedené vyššie v tomto článku Reklamačného poriadku, sa neuplatnia, ak spoločnosť BAUS s.r.o poskytne zákazníkovi na poskytnutú službu alebo dodaný tovar dlhšiu záručnú dobu, napr. jej vyznačením v záručnom liste vystavenom v písomnej forme a riadne podpísanom spoločnosťou BAUS s.r.o, ako aj odovzdanom zákazníkovi.
8. Ak spoločnosť BAUS s.r.o vystaví zákazníkovi záručný list, uvedie v ňom dobu trvania záruky, a to vyhlásením o trvaní záručnej doby, ako aj bližšie podmienky a rozsah jej uplatnenia, prípadne ďalšie skutočnosti, na ktoré sa záruka nevzťahuje. Ak spoločnosť BAUS s.r.o vystaví zákazníkovi záručný list, môže v ňom uviesť osobu, ktorá je oprávnená na záručný servis.

## BAUS s.r.o

so sídlom Pod Horou 64, 040 16 Košice, IČO: 50 140 043, DIČ: 2120192910, IČ DPH: SK2120192910, spoločnosť zapísaná v OR Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo: 38492/V (ďalej aj ako „BAUS s.r.o“) tel. kontakt: 0903 730 297, e-mailový kontakt: marcel.simko@baus.sk

9. Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady zákazníkom u spoločnosti BAUS s.r.o až do doby, keď zákazník bol po skončení opravy povinný reklamovaný tovar a/alebo službu, ak to povaha tovaru a/alebo služby pripúšťa, od spoločnosti BAUS s.r.o alebo ním určenej osoby prevziať. Ak dôjde k výmene vadného tovaru za tovar bez väd, začne plynúť nová záručná doba na tovar bez väd dňom prevzatia takéhoto tovaru zákazníkom od spoločnosti BAUS s.r.o.
10. Kupujúci je povinný dodržiavať všetky podmienky stanovené v záručnom liste a návode na použitie, ako aj všeobecne známe pravidlá pre používanie vecí. Je tiež povinný užívať a ošetrovať vec tak, aby sa predĺžila jej prirodzená životnosť. Za vady, ktoré sa prejavia počas záručnej doby, zodpovedá predávajúci.
11. Kupujúci musí hneď po prevzatí tovaru nahlásiť všetky zjavné vady, najlepšie priamo na dodacom liste alebo v preberacej správe.
12. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady veci zaniknú, ak si kupujúci neuplatní práva zo zodpovednosti za vady u predávajúceho v záručnej dobe. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť kupujúcemu záruku písomnou formou vystavením záručného listu.
13. Za vadu tovaru sa nepovažuje tovar zhotovený spoločnosťou BAUS s.r.o podľa špecifikácie zadanej zákazníkom (najmä ak zákazník zadal podľa vlastného zamerania konkrétnu veľkosť /miery/ a/alebo tvar tovaru a pod.), podľa ktorých spoločnosť BAUS s.r.o postupovala a takýto tovar pre zákazníka zhotovila. Ak z tohto Reklamačného poriadku a/alebo z poskytnutej záruky spoločnosti BAUS s.r.o zákazníkovi a/alebo z inej listiny nevyplýva inak, každú vadu na tovare spojenú s dodaním tovaru zákazníkovi v inej ako objednanej akosti a/alebo iného odtieňa farby tovaru objednaného zákazníkom, je zákazník povinný reklamovať u spoločnosti BAUS s.r.o ešte pred použitím takéhoto tovaru (t.j. pred jeho zabudovaním a/alebo pred jeho montážou a pod.), v opačnom prípade je spoločnosť BAUS s.r.o oprávnená každú takúto uplatnenú reklamáciu tovaru zákazníkovi neuznať.
14. Zodpovednosť spoločnosti BAUS s.r.o za vady tovaru a/alebo služby sa nevzťahuje najmä na: (i) nesprávne poskytnutá služba inou osobou ako spoločnosťou BAUS s.r.o, napr. montáž vykonaná svojpomocne zákazníkom v rozpore s návodom k dodanému tovaru, (ii) zlé zaobchádzanie s tovarom, napr. nesprávne skladovanie tovaru, (iii) bežné opotrebenie alebo nesprávne používanie tovaru, (iv) poškodenie tovaru z dôvodu nadmernej vlhkosti v miestnostiach, kde sa tovar nachádza a/alebo je zabudovaný, ďalej eróziou, extrémnymi (príliš vysokými alebo nízkymi) teplotami, (v) mechanické poškodenie tovaru, napr. škrabance a pod., (vi) nesprávna údržba a čistenie tovaru v rozpore s pokynmi spoločnosti BAUS s.r.o a/alebo od výrobcu tovaru, (vii) iné skutočnosti spojené s reklamáciou zákazníka, na ktoré nemá spoločnosť BAUS s.r.o žiaden vplyv (napr. krádež tovaru, vyššia moc a pod.), (viii) vady tovaru, bližšie špecifikované v predchádzajúcom bode tohto Reklamačného poriadku alebo iné dôvody, bližšie uvedené v záručnom liste alebo v návode k tovaru alebo uvedené na obale tovaru alebo bližšie uvedené na internetovej stránke [www.portacentrum.sk/dokumenty](http://www.portacentrum.sk/dokumenty).

### Článok III. VADY TOVARU A SLUŽBY

1. Vady tovaru a služby sa delia na odstrániteľné a neodstrániteľné.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, riadne a včas odstránená, pričom spoločnosť BAUS s.r.o je povinná každú takúto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Za odstrániteľnú vadu sa považuje najmä také vady, ktorej odstránením nedôjde k zmenšeniu kvality a vlastností predaného tovaru alebo poskytnutej služby. Predávajúci je povinný odstrániť vadu v primeranej lehote. Za primeranú lehotu sa považuje najkratší čas potrebný na posúdenie vady a na vykonanie opravy alebo výmeny tovaru. Pri určovaní tejto lehoty sa zohľadňuje povaha tovaru a závažnosť vady.
3. Kupujúci nemá právo zvoliť si spôsob odstránenia vady, ak takýto spôsob nie je realizovateľný alebo ak by jeho realizácia predstavovala pre predávajúceho neúmerne náklady. Pri posudzovaní primeranosti nákladov sa zohľadňujú všetky relevantné okolnosti, najmä hodnota bezvadného tovaru, závažnosť zisteného nedostatku a možné ťažkosti, ktoré by nový spôsob odstránenia spôsobil kupujúcemu. Predávajúci je oprávnený odmietnuť odstrániť vadu, ak oprava alebo výmena nie sú technicky možné alebo ak by si vyžadovali náklady, ktoré sú vzhľadom na okolnosti neprimerané. V takom prípade má kupujúci nárok na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť.
4. Predávajúci je povinný bezodkladne, na vlastné náklady a bez zbytočného odkladu odstrániť vadu tovaru buď opravou, alebo výmenou za bezvadný tovar. Pri výkone tejto povinnosti je predávajúci povinný zohľadniť povahu tovaru a účel, na ktorý bol kupujúcim určený.
5. Zákazník môže namiesto odstránenia vady tovaru požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu jeho súčasti, ak tým spoločnosť BAUS s.r.o nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru s DPH a závažnosť vady. Spoločnosť BAUS s.r.o môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za tovar bez väd, ak tým zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti, ak sú splnené zákonné podmienky podľa Občianskeho zákonníka

## BAUS s.r.o

so sídlom Pod Horou 64, 040 16 Košice, IČO: 50 140 043, DIČ: 2120192910, IČ DPH: SK2120192910, spoločnosť zapísaná v OR Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo: 38492/V (ďalej aj ako „BAUS s.r.o“)  
tel. kontakt: 0903 730 297, e-mailový kontakt: marcel.simko@baus.sk

6. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady predávajúceho.
7. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa:
  - a) tovar mohol riadne užívať ako tovar bez väd, má zákazník právo na výmenu tovaru alebo má právo od dotknutej zmluvy, ktorej sa to týka, odstúpiť,
  - b) služba mohla riadne vykonať, má zákazník právo na zrušenie zmluvy, pričom tie isté práva ako sú uvedené v písmene a) a b) tohto bodu Reklamačného poriadku prislúchajú zákazníkovi aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady vzťahujúce sa na tovar alebo službu, ale zákazník ich pre opätovné (aspoň 3x) sa vyskytnutie vady po oprave alebo väčší počet väd nemôže riadne užívať.
8. Ak ide o iné neodstrániteľné vady tovaru (napr. vady, ktoré nebránia užívaniu tovaru zákazníkovi), má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru s DPH. Právo na primeranú zľavu z ceny s DPH má zákazník aj v prípade, ak ide o neodstrániteľnú vadu služby, ktorá rovnako nebráni jej riadnemu užívaniu.
9. Ak je tovar predávaný za nižšiu cenu s DPH alebo ak ide o použitý tovar, ktorý má vadu, za ktorú spoločnosť BAUS s.r.o zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
10. V prípade poskytnutej zľavy z ceny za tovar a/alebo službu s DPH, nie je možné neskôr reklamovať tovar a/alebo službu pre tie vady, za ktoré bola spoločnosťou BAUS s.r.o zákazníkovi poskytnutá zľava.
11. Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, ak predávajúci:
  - Neodstránil vadu tovaru v lehote určenej zákonom
  - Neodstránil vadu tovaru spôsobom, ktorý je v súlade s ustanoveniami § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka
  - Odmietol odstrániť vadu s odôvodnením, že by to pre neho predstavovalo neprimerané náklady
  - Napriek oprave alebo výmene sa na tovare objavila rovnaká vada
  - Vada je takej povahy, že podstatne znižuje hodnotu tovaru alebo bráni jeho riadnemu užívaniu.
  - Vyhlásil alebo zo svojho konania dal najavo, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu
12. Kupujúci nemá právo odstúpiť od zmluvy, ak sa na vzniku vady podieľal alebo ak je vada taká malá, že neovplyvňuje používanie tovaru.
13. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy v prípade, že predávajúci ho ubezpečil o určitých vlastnostiach predmetu kúpy, najmä tých, ktoré boli kupujúcim výslovne požadované, alebo o jeho bezávadnosti, a toto ubezpečenie sa nepotvrdilo.
14. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu k vadnej veci. V prípade ostatných vecí môže kupujúci odstúpiť od zmluvy len vtedy, ak nemožno dôvodne predpokladať, že by mal záujem ponechať si ich bez vadnej veci..
15. Po odstúpení od zmluvy je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa, keď buď obdrží vrátenú vec, alebo keď kupujúci preukáže, že vec odoslal predávajúcemu, podľa toho, ktorý z týchto okamihov nastane skôr.
16. Predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu alebo poskytne zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri platbe, pokiaľ kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s touto úhradou znáša predávajúci.
17. V prípade ak je reklamácia vybavená iným spôsobom ako opravou veci, predávajúci vydá kupujúcemu na jeho žiadosť doklad o vybavení reklamácie, v ktorom bude uvedený spôsob vybavenia reklamácie a dátum vybavenia reklamácie, a to buď v písomnej forme alebo ho zašle na emailovú adresu kupujúceho.
18. V prípade výskytu vady na digitálnom plnení má kupujúci práva zo zodpovednosti za vady v zmysle § 852g a nasl. Občianskeho zákonníka.

## Článok IV. POSTUP A SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Reklamáciu je zákazník oprávnený si uplatniť na ktorejkoľvek prevádzke spoločnosti BAUS s.r.o nachádzajúcej sa na území Slovenskej republiky, a to osobne počas platných otváracích hodín spoločnosti BAUS s.r.o u osoby poverenej prijímaním a vybavením reklamácií.
2. Reklamáciu si môže zákazník uplatniť ďalej aj telefonicky alebo elektronicky (e-mailom) alebo písomne, napr. poštou, a to na aktuálnej adrese sídla spoločnosti BAUS s.r.o, zapísanej v čase uplatnenej reklamácie zákazníka v internetovom obchodnom registri ([www.orsr.sk](http://www.orsr.sk)).
3. Pri uplatnení reklamácie je nevyhnutné, aby zákazník uviedol čoho sa reklamácia týka a zároveň predložil spoločnosti BAUS s.r.o vadný tovar a/alebo uviedol vady poskytnutej služby, pokiaľ to povaha tovaru a/alebo služby umožňuje, ako aj uviedol aké práva a nároky z väd si zákazník uplatňuje.

## BAUS s.r.o

so sídlom Pod Horou 64, 040 16 Košice, IČO: 50 140 043, DIČ: 2120192910, IČ DPH: SK2120192910, spoločnosť zapísaná  
v OR Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo: 38492/V (ďalej aj ako „BAUS s.r.o.“)  
tel. kontakt: 0903 730 297, e-mailový kontakt: marcel.simko@baus.sk

4. Pri uplatnení reklamácie je ďalej potrebné, aby zákazník preukázal spoločnosti BAUS s.r.o aj nasledovné skutočnosti:
  - a) že si zákazník kúpil tovar od spoločnosti BAUS s.r.o alebo že mu bola od spoločnosti BAUS s.r.o poskytnutá služba a za akú cenu s DPH; za účelom preukázania tejto skutočnosti zákazník predloží spoločnosti BAUS s.r.o medzi zmluvnými stranami podpísaný dodací list a/alebo inú listinu podpísanú medzi stranami preukazujúcu (originál), že reklamovaný tovar a/alebo reklamovaná služba bola spoločnosťou BAUS s.r.o zákazníkovi dodaná a/alebo poskytnutá a platný doklad o kúpe tovaru a poskytnutej služby (originál), vydaný spoločnosťou BAUS s.r.o zákazníkovi, na ktorom bude vyznačený dátum kúpeného tovaru a/alebo poskytnutej služby spoločnosťou BAUS s.r.o,
  - b) že sa na tovare a/alebo službe v záručnej dobe vyskytla vada, na ktorú sa zodpovednosť za vady v zmysle tohto Reklamačného poriadku alebo inej dokumentácie spoločnosti BAUS s.r.o alebo platných právnych predpisov vzťahuje,
  - c) zákazník predloží vadný tovar spoločnosti BAUS s.r.o a ak bol takýto tovar zabudovaný, napr. aj spolu s vykonanou službou, za účelom posúdenia uplatnenej vady tovaru a/alebo služby zákazníkom u spoločnosti BAUS s.r.o je zákazník povinný poskytnúť spoločnosti BAUS s.r.o nevyhnutnú súčinnosť, ktorá sa od zákazníka vyžaduje, najmä je povinný spoločnosti BAUS s.r.o umožniť vstup do priestoru, kde sa vadný tovar nachádza, pokiaľ spoločnosť BAUS s.r.o neurčí inak,
  - d) v prípade, že k tovaru a/alebo k službe bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako zákonná záručná doba (t.j. viac ako 24 mesiacov na tovary a 3 mesiace na služby), zákazník preukáže spoločnosti BAUS s.r.o, že reklamovaná vada sa vyskytla v lehote, na ktorú sa vzťahuje záruka; za týmto účelom predloží zákazník spoločnosti BAUS s.r.o riadne a čitateľne vystavený a odovzdaný záručný list spoločnosťou BAUS s.r.o (originál) zákazníkovi v písomnej forme (najmä s uvedeným dátumom predaja reklamovaného tovaru alebo poskytnutej služby, špecifikácie tovaru alebo služby a podpisom oprávnenej osoby za spoločnosť BAUS s.r.o). V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba vyplývajúca zo záruky spoločnosti BAUS s.r.o známa, nemusí spoločnosť BAUS s.r.o požadovať od zákazníka predloženie záručného listu.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok na uplatnenie reklamácie zákazníkom, je spoločnosť BAUS s.r.o oprávnená reklamáciu zákazníka posúdiť ako nedôvodnú a/alebo ju zamietnuť, ak zo zákona nevyplýva inak.

5. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru a/alebo služby a vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmena tovaru, vrátenie kúpnej ceny s DPH alebo ceny služby s DPH, vyplatenie primeranej zľavy ceny tovaru s DPH alebo ceny služby s DPH, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie zákazníka.
6. Po riadnom uplatnení reklamácie zákazníka v zmysle vyššie uvedených bodov tohto Reklamačného poriadku, vydá spoločnosť BAUS s.r.o zákazníkovi doklad (potvrdenie) o prijatí reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie musí obsahovať dátum uplatnenia reklamácie, predmet reklamácie, požadovaný spôsob vybavenia reklamácie a kontaktné údaje zákazníka.
7. Po uplatnení reklamácie zákazníka a poučení zákazníka o jeho právach, najmä v zmysle ust. § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, ak ide o vady tovaru alebo § 655 Občianskeho zákonníka, ak ide o vady služby, bližšie uvedených v wwku III. tohto Reklamačného poriadku a na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré z týchto práv si uplatňuje, spoločnosť BAUS s.r.o alebo ním poverená osoba určí spôsob vybavenia reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie zákazníka, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický posúdenie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zákazníka. Tieto lehoty sa použijú aj na vybavenie reklamácie spoločnosťou BAUS s.r.o, ktorej vybavenie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od uplatnenia reklamácie zákazníka. Po márnom uplynutí zákonnej 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník rovnaké práva, ako by išlo o vadu, ktorú nie je možné odstrániť (t.j. právo na výmenu tovaru alebo odstúpiť od zmluvy a zároveň požadovať vrátenie ceny tovaru s DPH alebo ceny poskytnutej služby s DPH).
8. V potvrdení o vytknutí vady predávajúci uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa vytknutia vady, pokiaľ dlhšiu lehotu neodôvodňujú objektívne okolnosti, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť (napr. dlhšia dodacia lehota na dodanie náhradného dielu od dodávateľa alebo výrobcu). O predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie, ako aj o dôvodoch tohto predĺženia, bude predávajúci bezodkladne informovať kupujúceho.

## BAUS s.r.o

so sídlom Pod Horou 64, 040 16 Košice, IČO: 50 140 043, DIČ: 2120192910, IČ DPH: SK2120192910, spoločnosť zapísaná v OR Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo: 38492/V (ďalej aj ako „BAUS s.r.o“) tel. kontakt: 0903 730 297, e-mailový kontakt: marcel.simko@baus.sk

9. V prípade reklamácie tovaru uplatnenej zákazníkom počas prvých 12 mesiacov od kúpy u spoločnosti BAUS s.r.o, môže spoločnosť BAUS s.r.o vybaviť reklamáciu zákazníka zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nie je možné požadovať od zákazníka úhradu nákladov na odborné posúdenie. Spoločnosť BAUS s.r.o poskytne zákazníkovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie spoločnosťou BAUS s.r.o. Ak spoločnosť BAUS s.r.o zamietne reklamáciu tovaru uplatnenú zákazníkom po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, je spoločnosť BAUS s.r.o povinná v doklade o vybavení reklamácie zákazníka uviesť, komu môže zákazník zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak zákazník zašle tovar na odborné posúdenie, ktorým preukáže spoločnosti BAUS s.r.o zodpovednosť za vady tovaru, môže si zákazník uplatniť reklamáciu znova, ktorú spoločnosť BAUS s.r.o už nemôže zamietnuť. Spoločnosť BAUS s.r.o je zároveň povinná uhradiť zákazníkovi všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, a to do 14 dní odo dňa opätovne uplatnenej reklamácie zákazníkom v prípade, že reklamácia bola uplatnená v prvých 12 mesiacoch od kúpy.
10. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu, resp. osobe určenému predávajúcim, potrebnú súčinnosť na vybavenie reklamácie a musí strpieť odovzdanie alebo sprístupnenie reklamovanej veci; inak nebude možné pristúpiť k vyriešeniu uplatnených práv zo zodpovednosti za vady. Náklady spojené s prevzatím veci znáša predávajúci. Ak by uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady spôsobilo kupujúcemu značné ťažkosti, najmä ak vec nemožno dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo ak ide o vec zabudovanú či súčasť nehnuteľnosti, predávajúci vadu zakúpenej veci posúdi po dohode s kupujúcim buď na mieste, alebo iným spôsobom.
11. O vybavení reklamácie vyhotoví spoločnosť BAUS s.r.o písomný doklad najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie zákazníka a tento zákazníkovi aj odovzdá. Ak je reklamácia uplatnená zákazníkom prostredníctvom diaľkovej komunikácie (napr. poštou, e- mailom, telefonicky a pod.) spoločnosť BAUS s.r.o doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie zákazníkovi ihneď, najneskôr však spolu s písomným dokladom o vybavení reklamácie. Predávajúci týmto informuje kupujúceho, že komunikácia týkajúca sa uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady bude zabezpečená najmä prostredníctvom emailovej komunikácie na emailovú adresu kupujúceho uvedenú v kúpnej zmluve alebo na emailovú adresu poskytnutú kupujúcim pri uplatnení nárokov zo zodpovednosti za vady. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu svoje kontaktné údaje (napr. kontaktnú adresu, emailovú adresu a telefónne číslo) za účelom tejto komunikácie. Ak kupujúci nemá emailovú adresu, bude predávajúci komunikovať s kupujúcim telefonicky a následne potvrdiť túto komunikáciu písomne prostredníctvom poštovej zásielky.
12. Každú uplatnenú reklamáciu zapíše spoločnosť BAUS s.r.o do evidencie uplatnených reklamácií zákazníkov spoločnosti BAUS s.r.o (ďalej len „Evidencia reklamácií“). Evidencia reklamácií obsahuje najmä dátum uplatnenia reklamácie zákazníka, dátum a spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## Článok V. RIEŠENIE SPOROV

1. V prípade potreby je zákazník oprávnený obrátiť sa so svojimi návrhmi, podnetmi alebo sťažnosťami na spoločnosť BAUS s.r.o alebo na Slovenskú obchodnú inšpekciu, ktorej kontaktné údaje sú zverejnené na internetovej stránke [www.soi.sk](http://www.soi.sk) alebo inú oprávnenú právnickú osobu Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky /zoznam oprávnených osôb na alternatívne riešenie sporov je dostupný na : <https://www.economy.gov.sk/uploads/files/h4KzPIX2.pdf?csrt=6682598522903021307>
2. Zákazník má právo sa obrátiť na spoločnosť BAUS s.r.o so žiadosťou o nápravu ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť BAUS s.r.o vybavila reklamáciu zákazníka alebo ak sa domnieva že spoločnosť BAUS s.r.o porušila práva zákazníka. Za tým účelom má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a to subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak spoločnosť BAUS s.r.o na žiadosť v zmysle predchádzajúcej vety tohto bodu Reklamačného poriadku odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva zákazník príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, pričom jeho voľba obrátiť sa na súd nie je týmto bodom dotknutá. Nárok zo zodpovednosti za vady je potrebné uplatniť na súde vo všeobecnej premičacej lehote (§ 101), ktorá začína plynúť odo dňa, keď nadobúdateľ vytkol vadu u scudziteľa. Ďalšie podmienky súvisiace s alternatívnym riešením sporov ustanovuje zákon číslo 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých znení.

**BAUS s.r.o**

so sídlom Pod Horou 64, 040 16 Košice, IČO: 50 140 043, DIČ: 2120192910, IČ DPH: SK2120192910, spoločnosť zapísaná  
v OR Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo: 38492/V (ďalej aj ako „BAUS s.r.o“)  
tel. kontakt: 0903 730 297, e-mailový kontakt: marcel.simko@baus.sk

**Článok VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. V prípade akýchkoľvek podnetov, sťažností, reklamácií alebo návrhov môže zákazník kontaktovať spoločnosť BAUS s.r.o prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v tomto Reklamačnom poriadku alebo uvedených pre tieto účely na internetovej stránke [www.portacentrum.sk/dokumenty](http://www.portacentrum.sk/dokumenty).
2. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti BAUS s.r.o nadobúda platnosť a účinnosť dňom 13.01.2026

**BAUS s.r.o**

Ing. Marcel Šimko, konateľ