

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. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (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 Dokumenty PORTACENTRUM. Spoločnosť umožňuje kupujúcemu oboznámiť sa s týmto reklamačným poriadkom za účelom riadneho informovania o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady tovarov a služieb.
2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na akúkoľvek zmluvu uzatvorenú medzi spoločnosťou BAUS s.r.o. a zákazníkom, ktorým je fyzická osoba – spotrebiteľ, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, povolania alebo zamestnania (ďalej len „zákazník“). Na základe takejto zmluvy spoločnosť BAUS s.r.o. poskytuje zákazníkovi služby a/alebo dodáva tovar.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na spotrebiteľské zmluvy uzatvorené medzi spoločnosťou BAUS s.r.o. a zákazníkom podľa bodu 2 tohto článku. Nevzťahuje sa na osoby nakupujúce tovary alebo služby v rámci svojej podnikateľskej činnosti, pre ktoré sa práva a povinnosti zo zodpovednosti za vady spravujú najmä príslušnou zmluvou, obchodnými podmienkami, Obchodným zákonníkom alebo osobitnou dohodou medzi zmluvnými stranami.
4. Reklamačný poriadok upravuje najmä postup, spôsob, práva a povinnosti spoločnosti BAUS s.r.o. a zákazníka pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady tovaru a/alebo služby dodanej spoločnosťou BAUS s.r.o. zákazníkovi. Spoločnosť BAUS s.r.o. a zákazník sa ďalej v tomto reklamačnom poriadku označujú aj ako „zmluvné strany“ alebo „strany“.

Článok II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUČNÁ DOBA A ZÁRUKA

1. Spoločnosť BAUS s.r.o. zodpovedá za vady služby, ktoré má služba pri jej odovzdaní zákazníkovi, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po jej odovzdaní počas doby zodpovednosti za vady. Doba zodpovednosti za vady služby je 3 mesiace odo dňa odovzdania služby zákazníkovi, ak osobitný právny predpis alebo zmluva neurčuje inak.
2. Spoločnosť BAUS s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri jeho dodaní zákazníkovi, ako aj za vady, ktoré sa prejaví do 24 mesiacov od dodania tovaru zákazníkovi. Ak spoločnosť BAUS s.r.o. alebo výrobca poskytne spotrebiteľovi spotrebiteľskú záruku v dlhšom rozsahu, práva spotrebiteľa vyplývajúce z tejto záruky zostávajú nedotknuté.
3. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu z dôvodu konkrétnej vady spoločnosť BAUS s.r.o. nezodpovedá za tú vadu, pre ktorú bola dohodnutá nižšia cena. Za ostatné vady zodpovedá v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi.

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 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 „použité“ 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.
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. Ustanovenia o dobe zodpovednosti za vady nie sú dotknuté, ak spoločnosť BAUS s.r.o. poskytne zákazníkovi dobrovoľnú spotrebiteľskú záruku v dlhšom rozsahu, 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 vyhlásenie o spotrebiteľskej záruke, 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.
9. Do doby zodpovednosti za vady sa nezapočítava doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady zákazníkom až do dňa, keď bol zákazník po vybavení reklamácie povinný prevziať tovar alebo službu. Ak dôjde k výmene vadného tovaru za nový tovar, začína plynúť nová doba zodpovednosti za vady odo dňa prevzatia nového tovaru zákazníkom. Ak bola vada odstránená opravou tovaru a spotrebiteľ si zvolil opravu ako spôsob vybavenia reklamácie, doba zodpovednosti za vady sa po prvom odstránení vady opravou predlžuje o 12 mesiacov.
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, za ktoré zodpovedá podľa tohto reklamačného poriadku a príslušných právnych predpisov zodpovedá predávajúci.
11. Kupujúcemu sa odporúča pri prevzatí tovaru skontrolovať jeho stav a bezodkladne oznámiť prípadné zjavné vady.
12. Práva zo zodpovednosti za vady je potrebné uplatniť v lehotách ustanovených právnymi predpismi. Po márnom uplynutí týchto lehôt práva zo zodpovednosti za vady zanikajú. 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

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

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., pri posudzovaní reklamácie sa prihliadne na skutočnosť, že tovar bol zabudovaný napriek zjavným vadám), v opačnom prípade je spoločnosť BAUS s.r.o oprávnená každú takúto uplatnenú reklamáciu tovaru zákazníkovi neuznať. Kupujúci je povinný pred montážou alebo zabudovaním tovaru vykonať jeho vizuálnu kontrolu. Na vady zistiteľné pri bežnej vizuálnej kontrole pred montážou, ktoré boli reklamované až po zabudovaní tovaru, sa pri posudzovaní reklamácie prihliada s ohľadom na skutočnosť, že tovar bol zabudovaný napriek zjavným vadám.

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.
15. Zákazník berie na vedomie, že prevažná časť tovaru dodávaného spoločnosťou BAUS s.r.o. je vyrábaná na základe individuálnej objednávky zákazníka. V prípade vybavenia reklamácie výmenou tovaru môže byť potrebné zabezpečiť novú výrobu tovaru u výrobcu. O predpokladanom termíne dodania náhradného tovaru bude zákazník informovaný bez zbytočného odkladu.

Článok III. VADY TOVARU A SLUŽBY

1. Ak sa na tovare alebo službe prejaví vada, má zákazník právo požadovať jej odstránenie opravou alebo výmenou, ak je to vzhľadom na povahu vady možné. Predávajúci odstráni vadu bezplatne, v primeranej lehote, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí zákazníkovi. Pri určovaní primeranej lehoty sa prihliada najmä na povahu tovaru alebo služby, charakter vady a účel, na ktorý zákazník tovar alebo službu nadobudol alebo využíva. Predávajúci je povinný odstrániť vadu v najkratšom možnom čase potrebnom na jej posúdenie a vykonanie opravy alebo výmeny. Zákazník nemôže požadovať spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by vzhľadom na všetky okolnosti prípadu spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady.
2. Kupujúci nemá právo zvoliť si spôsob odstránenia vady, ak zvolený spôsob nie je možný alebo ak by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s prihliadnutím na všetky okolnosti, najmä na hodnotu tovaru bez vady, závažnosť vady a skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti. Predávajúci môže odmietnuť odstrániť vadu, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady vzhľadom na všetky okolnosti prípadu.

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

V takom prípade má kupujúci právo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy za podmienok ustanovených Občianskym zákonníkom.

3. Predávajúci odstráni vadu opravou alebo výmenou tovaru bezplatne, na vlastné náklady, v primeranej lehote a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu. Pri odstránení vady predávajúci prihliada na povahu tovaru, závažnosť vady a účel, na ktorý kupujúci tovar nadobudol alebo používa.
4. Kupujúci môže požadovať výmenu tovaru alebo výmenu súčasti tovaru, ak sa vada týka len tejto súčasti, a ak výmena nie je nemožná alebo by predávajúcemu v porovnaní s opravou nespôsobila neprimerané náklady vzhľadom na hodnotu tovaru bez vady a závažnosť vady. Predávajúci môže namiesto opravy vykonať výmenu vadného tovaru, ak tým kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
5. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie vady, ako aj demontáž a opätovnú montáž opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady predávajúceho.
6. Kupujúci má právo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy, ak:
 - a) predávajúci vadu neodstránil opravou alebo výmenou,
 - b) predávajúci odmietol odstrániť vadu,
 - c) vada sa vyskytne opakovane aj po oprave alebo výmene,
 - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy,
 - e) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu.Ak sa vada týka služby, kupujúci má právo požadovať primeranú zľavu z ceny služby alebo odstúpiť od zmluvy za podmienok ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
7. Ak ide o vadu, ktorá neodôvodňuje odstúpenie od zmluvy, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo služby.
8. Ak je tovar predávaný za nižšiu cenu z dôvodu vady alebo ak ide o použitý tovar s vadou, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.
9. Kupujúci nemá právo odstúpiť od zmluvy, ak sa na vzniku vady podieľal alebo ak je vada taká malá, že neovplyvňuje používanie tovaru.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. V prípade ak je reklamácia vybavená iným spôsobom ako opravou veci, predávajúci vydá kupujúcemu 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.

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

15. 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 uplatniť v ktorejkoľvek prevádzke spoločnosti BAUS s.r.o. nachádzajúcej sa na území Slovenskej republiky, a to osobne počas prevádzkových hodín u osoby poverenej prijímaním a vybavovaním reklamácií.
2. Reklamáciu môže zákazník uplatniť aj elektronicky prostredníctvom e-mailu, písomne prostredníctvom poštovej zásielky alebo iným preukázateľným spôsobom na kontaktné údaje spoločnosti BAUS s.r.o. zverejnené na webovej stránke spoločnosti alebo uvedené v zmluvnej dokumentácii. (www.orsr.sk).
3. Pri uplatnení reklamácie je zákazník povinný uviesť, akú vadu reklamuje, kedy sa vada prejavila a aké právo zo zodpovednosti za vady si uplatňuje. Ak to povaha tovaru alebo služby umožňuje, zákazník predloží reklamovaný tovar alebo poskytne potrebnú súčinnosť na posúdenie reklamovanej vady.
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, 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,
 - b) 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,
 - c) 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.

Nesplnenie vyššie uvedených požiadaviek môže mať vplyv na možnosť riadneho posúdenia reklamácie, ak zo zákona alebo z okolností konkrétneho prípadu 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 článku III. tohto Reklamačného

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
poriadku, určí spoločnosť BAUS s.r.o. alebo inú poverenú osobu spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

8. Predávajúci je oprávnený za účelom posúdenia reklamácie vyžiadať odborné stanovisko výrobcu, dodávateľa alebo autorizovaného technika.
9. Ak predávajúci neodstráni vadu v lehote ustanovenej právnymi predpismi alebo odmietne vadu odstrániť, má kupujúci právo požadovať primeranú zľavu z ceny alebo odstúpiť od zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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

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

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.

14. 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 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 premlčacej lehote (§ 101), ktorá začína plynúť odo dňa, keď nadobúdateľ vyktoľ 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.

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.
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