

## 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. 250/2007 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, ako aj na internetovej stránke [www.baus.sk](http://www.baus.sk).
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na akúkoľvek zmluvu, uzatvorenú 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. Použitý tovar sú spoločnosťou BAUS s.r.o viditeľne označené ako „použitý“ a je pri nich uvedená informácia o ich skrátenej záručnej dobe.
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. 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.
7. 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.
8. 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 zákazníkovi od spoločnosti BAUS s.r.o.
9. Za vadu tovaru sa nepovažuje tovar zhotovený spoločnosťou BAUS s.r.o podľa špecifikácie zadanej zákazníkovi (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 zákazníkovi, 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.
10. 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 (ix) iné dôvody, bližšie uvedené v záručnom liste alebo v návode k tovaru alebo uvedené na obale tovaru alebo bližšie uvedené na internetovej stránke [www.baus.sk](http://www.baus.sk).

## 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/IV (ďalej aj ako „BAUS s.r.o.“)  
tel. kontakt: 0903 730 297, e-mailový kontakt: marcel.simko@baus.sk

### 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 taká vada, ktorej odstránením nedôjde k zmenšeniu kvality a vlastností predaného tovaru alebo poskytnutej služby.
3. Zákazník môže namiesto odstránenia vady tovaru požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu jeho súčasti, ak tým spoločnosti 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

### 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.orrs.sk](http://www.orrs.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.
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.

## 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. 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.
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 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 zložité technické 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 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.
9. 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.
10. Každú uplatnenú reklamáciu zapiše 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.
11. 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).
12. 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. 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 zákonov.

### Článok V. 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.baus.sk](http://www.baus.sk)
2. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti BAUS s.r.o. nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.10.2018

**BAUS s.r.o**

Ing. Marcel Šimko, konateľ