REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti KraFTbau s. r. o.
pro služby poskytované prostřednictvím webu vyplatitbvg.cz
účinný ode dne zveřejnění na vyplatitbvg.cz
verze: 1.0

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Právní rámec

Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) se řídí právem Slovenské republiky, zejména zákonem č. 108/2024 Z. z., o ochraně spotřebitele a o změně a doplnění některých zákonů, zákonem č. 391/2015 Z. z., o alternativním řešení spotřebitelských sporů, a slovenským občanským zákoníkem (zákon č. 40/1964 Sb., ve znění platném ve Slovenské republice). U spotřebitele s obvyklým bydlištěm v České republice zohledňuje také ustanovení českého práva, od nichž se nelze smluvně odchýlit, zejména § 1914 až 1925 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a § 13 a 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (bod 9.3).

1.2 Předmět

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti poskytovatele služeb a jeho zákazníků při uplatňování práv z vadně poskytnutých služeb. Jde o služby poskytované prostřednictvím webových stránek VyplatitBVG.cz, které provozuje společnost KraFTbau s. r. o. (dále jen „Poskytovatel“).

1.3 Vztah k dalším dokumentům

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti KraFTbau s. r. o. pro spotřebitele z České republiky ve verzi 1.0 (dále jen „VOP“). Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“.

1.4 Změny

Poskytovatel může Reklamační řád změnit. Nové znění zveřejní na svých webových stránkách spolu s datem jeho účinnosti. Pro uzavřenou smlouvu platí znění, které zákazník obdržel před jejím uzavřením. Nové znění se použije jen na smlouvy, před jejichž uzavřením zákazník nové znění obdržel; na již uzavřenou smlouvu jen tehdy, pokud s ním zákazník výslovně souhlasí. Na reklamace uplatněné před účinností změny se změna nevztahuje.

---

2. POSKYTOVATEL SLUŽEB A KONTAKTNÍ ÚDAJE

- Obchodní firma: KraFTbau s. r. o.
- Sídlo: Levočská 370/36, 064 01 Stará Ľubovňa, Slovenská republika
- IČO: 56 418 914
- Zápis: obchodní rejstřík Okresního soudu Prešov, oddíl Sro, vložka č. 48324/P
- Telefon a WhatsApp: +421 952 185 482
- E-mail: vratitbvg@gmail.com
- Web: https://vyplatitbvg.cz

---

3. ROZSAH SLUŽEB

Poskytovatel prostřednictvím webových stránek VyplatitBVG.cz zajišťuje administrativní a organizační služby spojené s výplatou prostředků ze švýcarského 2. pilíře (BVG) a z lichtenštejnského 2. pilíře a s vyřízením švýcarského důchodu AHV. Patří k nim informace o postupu, vyhledání fondů, příprava a podání žádostí, komunikace s fondy a úřady na základě plné moci, podání žádosti o vrácení švýcarské srážkové daně (Quellensteuer) a další administrativní úkony až do výplaty prostředků. Služba nezahrnuje právní služby ani daňové poradenství; zdanění výplaty v České republice posoudí daňový poradce. Reklamační řád se vztahuje na zákazníky podle čl. 1.4 VOP, tedy na spotřebitele s obvyklým bydlištěm v České republice.

---

4. DEFINICE

- Zákazník – spotřebitel s obvyklým bydlištěm v České republice, který s Poskytovatelem uzavře smlouvu o poskytnutí služby (čl. 1.4 VOP).
- Spotřebitel – každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Poskytovatelem.
- Vada služby – nedostatek ve službě, kterou poskytl Poskytovatel (například chyba v dokumentu, nesprávný překlad, neúplné poskytnutí služby nebo neodůvodněné průtahy). Vadou služby je i zamítnutí žádosti nebo zdržení jejího vyřízení, které Poskytovatel způsobil vlastní chybou (například chybně vyplněným formulářem nebo zmeškanou lhůtou). Za vadu služby se naopak nepovažuje, jestliže fond nebo úřad žádost zamítne, vyplatí jen část prostředků nebo určí nižší částku z důvodů, které Poskytovatel nezpůsobil a nemohl ovlivnit (například na základě právních předpisů nebo pravidel fondu).
- Reklamace – uplatnění práva zákazníka z vady služby.
- VOP – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele podle bodu 1.3.

---

5. PRÁVA ZÁKAZNÍKA PŘI VADNÉ SLUŽBĚ

5.1 Odstranitelná vada

Je-li vada odstranitelná, může zákazník požadovat její bezplatné odstranění, tj. doplnění chybějících podkladů, opravu chybného dokumentu nebo opakované provedení služby, anebo přiměřenou slevu z ceny.

5.2 Neodstranitelná nebo neodstraněná vada

Nelze-li vadu odstranit nebo je-li její odstranění neúměrně nákladné, může zákazník od smlouvy odstoupit, anebo požadovat přiměřenou slevu z ceny. Stejná práva má zákazník, jestliže Poskytovatel vadu neodstraní ve lhůtě podle bodu 7.1.

5.3 Odstoupení od smlouvy bez udání důvodu

Právo spotřebitele odstoupit bez udání důvodu od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory, zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení a platbu při odstoupení upravují čl. 8 VOP a Poučení o právu na odstoupení od smlouvy (bod 9.5). Reklamační řád tyto otázky neupravuje jinak a uplatnění reklamace právo na odstoupení od smlouvy neomezuje.

5.4 Další práva spotřebitele

Uplatněním reklamace není dotčeno právo zákazníka na náhradu škody, kterou mu Poskytovatel způsobil (§ 1925 zákona č. 89/2012 Sb.), ani právo spotřebitele na mimosoudní řešení sporu, právo

obrátit se na orgán dozoru a právo domáhat se nápravy u soudu (článek 8).

---

6. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

6.1 Kde a jak reklamaci uplatnit

Reklamaci lze uplatnit písemně na adresu sídla Poskytovatele, e-mailem na vratitbvg@gmail.com nebo zprávou přes WhatsApp na číslo +421 952 185 482. Reklamaci lze podat česky nebo slovensky.

6.2 Obsah reklamace

Reklamace by měla obsahovat:

- jméno a příjmení zákazníka a jeho kontaktní údaje,
- údaje o smlouvě (datum uzavření, služba),
- popis vady služby (v čem vada spočívá),
- požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, opakované provedení služby, sleva z ceny, odstoupení od smlouvy),
- případné podklady k reklamaci (například smlouvu nebo vyhotovený dokument).

Stačí, když zákazník popíše, v čem vadu spatřuje, a přiloží podklady, které má k dispozici. Chybí-li některý údaj, Poskytovatel si jej od zákazníka vyžádá. Rozložení důkazního břemene podle právních předpisů tím není dotčeno.

6.3 Potvrzení o přijetí reklamace

Poskytovatel reklamaci zapíše do evidence reklamací a bez zbytečného odkladu po jejím doručení vydá zákazníkovi písemné potvrzení (e-mailem nebo listinně). V potvrzení uvede:

- kdy zákazník reklamaci uplatnil,
- co je obsahem reklamace,
- jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje,
- kontaktní údaje, prostřednictvím kterých zákazníkovi sdělí výsledek reklamace,
- lhůtu, do které reklamaci vyřídí (nejpozději 30 dnů ode dne uplatnění reklamace).

6.4 Lhůta pro uplatnění reklamace

Zákazník reklamaci uplatní bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, nejpozději do 6 měsíců ode dne, kdy mu byla služba poskytnuta (§ 1921 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník). Přiznává-li zákazníkovi slovenské právo lhůtu delší, platí lhůta delší. Uplatní-li zákazník reklamaci po uplynutí těchto lhůt, nemůže mu to být na újmu, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které Poskytovatel při poskytnutí služby věděl nebo musel vědět (§ 1921 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.).

---

7. POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

7.1 Lhůta pro vyřízení

Poskytovatel reklamaci posoudí bez zbytečného odkladu. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí a zákazníka o tom informuje nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Tuto lhůtu nelze prodloužit, a to ani dohodou se zákazníkem. Nevyřídí-li Poskytovatel reklamaci včas, může zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit (bod 5.2).

7.2 Náprava

Je-li reklamace oprávněná, Poskytovatel ji vyřídí způsobem, který zákazník zvolil podle článku 5 (bezplatné odstranění vady, přiměřená sleva z ceny nebo odstoupení od smlouvy), případně se zákazníkem sjedná jiný způsob nápravy. Neuzná-li Poskytovatel reklamaci, písemně zákazníkovi zdůvodní, proč ji zamítá.

7.3 Potvrzení o vyřízení reklamace

O vyřízení reklamace vydá Poskytovatel zákazníkovi písemné potvrzení (e-mailem nebo listinně), ve kterém uvede datum a způsob vyřízení reklamace, případně provedení opravy a dobu jejího trvání; zamítnutí reklamace písemně odůvodní. Reklamace je vyřízena, jakmile je vada odstraněna, sleva poskytnuta, odstoupení od smlouvy Poskytovatelem potvrzeno nebo jiná dohodnutá náprava provedena, anebo jakmile Poskytovatel zákazníkovi doručí odůvodněné zamítnutí reklamace. Samotná dohoda o způsobu nápravy, která má proběhnout později, neznamená, že reklamace již byla vyřízena. Lze-li vadu spočívající v chybně podané, opožděné nebo nepodané žádosti ještě napravit, odstraní ji Poskytovatel bezplatně tím, že podá opravenou žádost nebo provede zmeškaný úkon; právo zákazníka zvolit místo odstranění vady přiměřenou slevu (bod 5.1) tím není dotčeno. Samotné dodatečné podání žádosti nebo provedení zmeškaného úkonu však vadu neodstraňuje, jestliže tím již nelze dotčený nárok zákazníka uplatnit (například po uplynutí lhůty pro vrácení švýcarské srážkové daně); v takovém případě jde o neodstranitelnou vadu podle bodu 5.2. Dobu, po kterou o žádosti následně rozhoduje fond nebo úřad, Poskytovatel ovlivnit nemůže; právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

7.4 Evidence reklamací

Poskytovatel vede evidenci reklamací s uvedením data uplatnění, předmětu reklamace, požadovaného způsobu vyřízení, výsledku a data vyřízení. Evidenci na požádání zpřístupní orgánům dozoru.

---

8. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ A PŘÍSLUŠNOST SOUDU

8.1 Smírné řešení sporů

Strany se budou snažit řešit spory především vzájemnou dohodou. Tím není dotčeno právo spotřebitele obrátit se na subjekt mimosoudního řešení sporů (bod 8.2), na orgán dozoru nebo na soud.

8.2 Žádost o nápravu a právo na mimosoudní řešení sporu

Není-li zákazník spokojen s vyřízením reklamace nebo domnívá-li se, že Poskytovatel porušil jeho práva, může se na Poskytovatele obrátit se žádostí o nápravu, a to stejnými způsoby jako při uplatnění reklamace (bod 6.1). Odpoví-li Poskytovatel na žádost o nápravu zamítavě, uvede v odpovědi zaslané e-mailem nebo listinně příslušný subjekt mimosoudního řešení sporů (bod 8.3). Odpoví-li Poskytovatel zamítavě nebo neodpoví-li do 30 dnů ode dne odeslání žádosti, má spotřebitel právo podat návrh na zahájení mimosoudního (alternativního) řešení spotřebitelského sporu (§ 11 a 12 zákona č. 391/2015 Z. z., o alternativním řešení spotřebitelských sporů). Návrh je vhodné podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebiteli došla zamítavá odpověď, nebo ode dne, kdy uvedená lhůta 30 dnů marně uplynula; později jej subjekt mimosoudního řešení sporů může odmítnout (§ 13 odst. 5 písm. a) uvedeného zákona). Tento zákon se vztahuje i na přeshraniční spory mezi obchodníkem se sídlem ve Slovenské republice a spotřebitelem s bydlištěm v jiném členském státě Evropské unie, tedy i v České republice. Návrh musí mimo jiné obsahovat datum, kdy se spotřebitel obrátil na Poskytovatele se žádostí o nápravu, a informaci, že pokus o vyřešení sporu přímo s Poskytovatelem byl bezvýsledný (§ 12 odst. 3 písm. e) uvedeného zákona).

8.3 Příslušný subjekt mimosoudního řešení sporů

Slovenská obchodní inspekce (SOI)

Ústřední inspektorát SOI, Odbor pro mezinárodní vztahy a alternativní řešení spotřebitelských sporů

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

E-mail: ars@soi.sk

Web: https://www.soi.sk

8.4 Pomoc pro spotřebitele z České republiky

Bezplatnou pomoc při sporu s obchodníkem z jiného státu Evropské unie poskytuje Evropské spotřebitelské centrum ČR, které působí při České obchodní inspekci.

Web: https://evropskyspotrebitel.gov.cz

Telefon: +420 222 703 404

8.5 Orgán dozoru

Dozor nad dodržováním předpisů na ochranu spotřebitele vykonává v České republice Česká obchodní inspekce (https://www.coi.gov.cz) a ve Slovenské republice Slovenská obchodní inspekce (https://www.soi.sk).

8.6 Příslušnost soudu

Nepodaří-li se spor vyřešit dohodou, rozhoduje příslušný soud. Spotřebitel s bydlištěm v České republice může podat žalobu u soudu v místě svého bydliště v České republice nebo u soudu ve Slovenské republice. Poskytovatel může podat žalobu proti takovému spotřebiteli pouze u soudu v České republice (čl. 18 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012, Brusel I bis).

---

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1 Účinnost

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem zveřejnění na webových stránkách vyplatitbvg.cz, současně s VOP ve verzi 1.0.

9.2 Zveřejnění

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele a je k dispozici také v sídle Poskytovatele. Zákazník se s ním může seznámit před uzavřením smlouvy.

9.3 Rozhodné právo a ochrana spotřebitele z České republiky

Reklamační řád, smlouva o poskytnutí služby, jejíž je součástí, i právní vztahy z ní vzniklé se řídí právem Slovenské republiky (čl. 1.6 VOP). Tato volba práva však zákazníka nezbavuje ochrany, kterou mu jako spotřebiteli s obvyklým bydlištěm v České republice poskytují ustanovení českého práva, od nichž se nelze smluvně odchýlit (čl. 6 odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy, Řím I). Jde zejména o ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Pokud jsou tato ustanovení pro zákazníka výhodnější než slovenské právo, může se jich vždy dovolávat. Odkazy na česká ustanovení v tomto Reklamačním řádu slouží k informaci zákazníka a jeho práva podle českého práva nijak neomezují.

9.4 Ostatní

V otázkách, které Reklamační řád neupravuje, se postupuje podle VOP a podle právních předpisů uvedených v bodech 1.1 a 9.3.

9.5 Poučení a formulář pro odstoupení od smlouvy

Poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (oba podle nařízení vlády č. 29/2023 Sb.) tvoří spolu se žádostí o započetí služby před uplynutím lhůty samostatný dokument. Zákazník jej obdrží před uzavřením smlouvy spolu s VOP a tímto Reklamačním řádem (čl. 3.2 VOP). Tyto dokumenty jsou ke stažení v patičce webových stránek Poskytovatele; Zásady zpracování osobních údajů jsou k dispozici na stránce https://vyplatitbvg.cz/ochrana-osobnich-udaju/. Zákazník formulář použít nemusí; od smlouvy může odstoupit i jiným jednoznačným prohlášením.

Odkaz: https://vyplatitbvg.cz/wp-content/uploads/2026/11/Pouceni_odstoupeni_CZ_v1.0.pdf

---