VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti KraFTbau s. r. o.
pro spotřebitele z České republiky
účinné ode dne zveřejnění na vyplatitbvg.cz
verze: 1.0

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE

1.1 Poskytovatel

Poskytovatelem služeb podle těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) je společnost KraFTbau s. r. o., IČO: 56418914, DIČ: 2122302259, DIČ pro DPH (IČ DPH): SK2122302259, se sídlem Levočská 370/36, 064 01 Stará Ľubovňa, Slovenská republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Okresním soudem Prešov, oddíl Sro, vložka č. 48324/P (dále jen „Poskytovatel“). Poskytovatel je plátcem DPH ve Slovenské republice.

1.2 Kontaktní údaje

- Telefon a WhatsApp: +421 952 185 482
- E-mail: vratitbvg@gmail.com
- Web: https://vyplatitbvg.cz
- Adresa pro doručování: Levočská 370/36, 064 01 Stará Ľubovňa, Slovenská republika

Poskytovatel komunikuje se Zákazníkem v českém jazyce. Zákazník se na Poskytovatele může obracet česky i slovensky.

1.3 Služby

Poskytovatel prostřednictvím webu VyplatitBVG.cz poskytuje administrativní a organizační služby, jejichž cílem je vyplacení prostředků z druhého důchodového pilíře BVG ze Švýcarska nebo z druhého důchodového pilíře z Lichtenštejnska a/nebo vyřízení starobního důchodu AHV ze Švýcarska.

1.4 Zákazník

Zákazníkem je spotřebitel s obvyklým bydlištěm v České republice, který s Poskytovatelem uzavře smlouvu o poskytnutí služby (dále jen „Zákazník“).

1.5 Spotřebitel

Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

1.6 Rozhodné právo a ochrana spotřebitele

Smlouva o poskytnutí služby včetně těchto VOP a právní vztahy z ní vzniklé se řídí právem Slovenské republiky, zejména:

- zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění platném ve Slovenské republice,
- zákonem č. 108/2024 Z. z., o ochraně spotřebitele a o změně a doplnění některých zákonů (dále jen „slovenský zákon o ochraně spotřebitele“).

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 (dále jen „český

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 těchto VOP slouží k informaci Zákazníka a jeho práva podle českého práva nijak neomezují.

---

2. PŘEDMĚT A ROZSAH SLUŽEB

2.1 Předmět smlouvy

Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb Poskytovatelem spotřebitelům s obvyklým bydlištěm v České republice.

2.2 Rozsah služeb

Jde o administrativní a organizační služby, které zahrnují zejména:

- bezplatné prověření, zda a v jakém rozsahu je vyplacení možné, na základě údajů a dokladů od Zákazníka,
- informace o postupu vyřízení a o dokladech, které jsou k němu potřeba,
- dohledání prostředků u dřívějších fondů,
- jednání s penzijními fondy, nadacemi, pojišťovnami, úřady a dalšími institucemi ve Švýcarsku a v Lichtenštejnsku jménem Zákazníka na základě plné moci,
- přípravu a podání žádostí a formulářů,
- komunikaci s fondy a pojišťovnami, i v němčině,
- administrativní úkony až do vyplacení prostředků,
- podání a vyřízení žádosti o vrácení švýcarské srážkové daně (Quellensteuer).

2.3 Co služba nezahrnuje

Poskytovatel neposkytuje právní služby ani daňové poradenství. Pokud bude ve věci potřeba podat opravný prostředek, vést soudní řízení nebo posoudit zdanění vyplacených prostředků v České republice, Poskytovatel Zákazníkovi doporučí obrátit se na advokáta nebo daňového poradce.

---

3. POPTÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1 Nezávazná poptávka

Zákazník může Poskytovatele kontaktovat vyplněním formuláře na webu, e-mailem, telefonicky, přes WhatsApp nebo osobně. Taková poptávka je nezávazná. Poskytovatel na jejím základě bezplatně prověří, zda a v jakém rozsahu je vyplacení možné.

3.2 Informace před uzavřením smlouvy

Před uzavřením smlouvy obdrží Zákazník v textové podobě (e-mailem nebo na papíře) tyto VOP, Reklamační řád a Poučení o právu na odstoupení od smlouvy se vzorovým formulářem a žádostí o započetí služby před uplynutím lhůty. Jedná-li Zákazník s Poskytovatelem osobně mimo obchodní prostory Poskytovatele, obdrží tyto dokumenty v listinné podobě.

3.3 Uzavření smlouvy

Smlouva o poskytnutí služby (příkazní smlouva) je uzavřena dnem, kdy vyhotovení podepsané oběma smluvními stranami (i jako sken nebo fotografie) dojde té smluvní straně, která smlouvu podepsala jako první. Od dne uzavření smlouvy se počítá lhůta pro odstoupení od smlouvy (čl. 8.1). Zákazník zároveň udělí Poskytovateli plnou moc (Vollmacht) v česko-německém znění s úředně ověřeným podpisem.

Pokud se příkazní smlouva a tyto VOP liší, má přednost příkazní smlouva.

3.4 Potvrzení o uzavření smlouvy
Poskytovatel Zákazníkovi bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději před zahájením poskytování služby, potvrdí uzavření smlouvy e-mailem. V potvrzení uvede den uzavření smlouvy a připojí kopii podepsané smlouvy a dokumenty podle čl. 3.2. Jedná-li Zákazník s Poskytovatelem osobně mimo obchodní prostory Poskytovatele, obdrží vyhotovení smlouvy nebo potvrzení o jejím uzavření v listinné podobě; e-mailem jen tehdy, pokud s tím souhlasí.

3.5 Uzavření smlouvy na dálku
Smlouvu lze uzavřít i na dálku: Poskytovatel zašle Zákazníkovi příkazní smlouvu a plnou moc e-mailem, Zákazník je podepíše a zašle Poskytovateli zpět jako sken nebo fotografii a originály si ponechá. Před podpisem si Zákazník může smlouvu přečíst a požádat o opravu chybných údajů. Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Poskytovatel uzavřenou smlouvu archivuje a na požádání zašle Zákazníkovi její kopii.

3.6 Povinnost uvádět pravdivé údaje
Zákazník se zavazuje uvádět jen pravdivé, aktuální a úplné údaje.

3.7 Elektronická komunikace
Komunikace mezi smluvními stranami může probíhat elektronicky. E-mail se považuje za rovnocenný písemné formě.

---

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Ceny
V těchto VOP a na webu https://vyplatitbvg.cz jsou ceny uvedeny v korunách českých včetně DPH. Pro uzavřenou smlouvu je rozhodná cena platná ke dni jejího uzavření.

4.2 Odměna
- BVG a druhý pilíř z Lichtenštejnska: odměna 9,84 % včetně DPH z částky, kterou na účet Zákazníka připsal penzijní fond, nadace nebo pojišťovna, nejméně však 5 000 Kč a nejvýše 50 000 Kč včetně DPH,
- je-li Zákazníkovi na základě jedné smlouvy vyplaceno více částek z BVG nebo z druhého pilíře z Lichtenštejnska (například z více fondů nebo v různou dobu), částky se sčítají a nejnižší i nejvyšší odměna platí pro jejich součet, nikoli pro každou výplatu zvlášť; po každé výplatě Poskytovatel vyúčtuje odměnu ze součtu všech dosud připsaných částek, sníženou o odměnu již vyúčtovanou, celkem tedy nejvýše 50 000 Kč včetně DPH,
- sazba 9,84 % včetně DPH odpovídá odměně 8 % bez DPH, ke které Poskytovatel jako slovenský plátce DPH připočítává slovenskou DPH 23 %,
- byla-li částka připsána v Kč, je základem pro výpočet odměny částka v Kč podle výpisu z účtu Zákazníka; byla-li připsána v jiné měně (zejména v CHF nebo v EUR), přepočte se na Kč kurzem devizového trhu vyhlášeným Českou národní bankou pro den připsání; není-li pro tento den kurz vyhlášen, použije se kurz vyhlášený naposledy před tímto dnem,
- odměna je splatná až po připsání prostředků na účet Zákazníka; Poskytovatel nepožaduje zálohu ani jinou platbu předem; pokud k vyplacení nedojde, Zákazník odměnu neplatí,

- vrácení švýcarské srážkové daně (Quellensteuer) je součástí služby a samostatně se neúčtuje; z vrácené daně se odměna nepočítá,
- AHV: jednorázový poplatek 5 000 Kč včetně DPH, splatný až po připsání prvního důchodu na účet Zákazníka; pokud důchod přiznán nebude, Zákazník nic neplatí.

Příklad: je-li Zákazníkovi připsáno 200 000 Kč, činí odměna 19 680 Kč včetně DPH. Minimum 5 000 Kč se uplatní, je-li připsaná částka nižší než přibližně 50 813 Kč, a maximum 50 000 Kč, je-li vyšší než přibližně 508 130 Kč.

4.3 Náklady

V odměně jsou zahrnuty všechny náklady Poskytovatele, zejména náklady na komunikaci s fondy a úřady v němčině, na překlady, na přípravu a podání žádostí a na dohledání starých fondů. Jiné poplatky Poskytovatel neúčtuje. Zákazník hradí jen poplatky třetích osob za úkony, které činí sám, zejména poplatek za úřední ověření podpisu, správní poplatek za potvrzení o daňovém domicilu, poštovné za zásilky, které sám odesílá, a poplatky své banky.

4.4 Způsob úhrady

Platba se uskutečňuje:

- bankovním převodem,
- v hotovosti,
- jiným způsobem po dohodě.

4.5 Daňové doklady

Poskytovatel vystaví Zákazníkovi daňový doklad v souladu se slovenskými předpisy o DPH (zákon č. 222/2004 Z. z., o dani z přidané hodnoty). Odměna se na dokladu uvádí v Kč, výše DPH také v eurech.

---

5. DOBA PLNĚNÍ

5.1 Předpokládaná doba plnění

Vyplacení trvá většinou 3 až 5 měsíců, u nízké částky někdy i do měsíce. Doba vyplacení závisí především na penzijním fondu a švýcarských úřadech a Poskytovatel ji nemůže zaručit. Kdy Poskytovatel začne službu poskytovat, upravuje čl. 8.2.

5.2 Podmínka poskytnutí služby

Zákazník je povinen poskytnout všechny potřebné podklady a udělit plnou moc s úředně ověřeným podpisem. V České republice podpis ověřuje (legalizuje) mimo jiné notář, obecní úřad nebo kontaktní místo Czech POINT; nejbezpečnější je ověření u notáře. Doklady může Zákazník zaslat jako sken nebo fotografii z mobilního telefonu. Kopii občanského průkazu nebo cestovního pasu, kterou vyžadují švýcarské fondy a úřady, pořizuje a zpracovává Poskytovatel jen se souhlasem Zákazníka.

5.3 Prodlení

Poskytovatel neodpovídá za prodlení způsobené průtahy fondů nebo úřadů ani tím, že Zákazník nedodal potřebné podklady. Za prodlení, které způsobí sám, odpovídá podle právních předpisů.

---

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1 Povinnosti Zákazníka

- poskytnout pravdivé a úplné údaje,
- uhradit odměnu podle čl. 4, a to až po vyplacení prostředků,
- poskytnout potřebnou součinnost.

6.2 Povinnosti Poskytovatele

- poskytovat službu s odbornou péčí, poctivě a pečlivě,
- průběžně informovat Zákazníka o stavu vyřizování,
- chránit důvěrné informace Zákazníka.

6.3 Mlčenlivost

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v souvislosti s poskytováním služby.

6.4 Výsledek služby a odpovědnost

Poskytovatel nezaručuje, že fond nebo úřad prostředky vyplatí. Neodpovídá za:

- zamítnutí nebo omezení výplaty penzijním fondem nebo úřadem (například pokud povinnou část nelze při výplatě z důvodu odchodu ze Švýcarska vyplatit, protože je Zákazník povinně důchodově pojištěn v České republice nebo v jiném státě EU nebo ESVO),
- výši částky, kterou určí fond nebo úřad.

To neplatí, pokud zamítnutí, omezení nebo škodu způsobil Poskytovatel porušením svých povinností. Zákonná práva Zákazníka z vadného plnění a na náhradu škody tím nejsou dotčena.

6.5 Hodnocení zákazníků (recenze)

Informace podle § 5a odst. 5 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele: Poskytovatel na webu https://vyplatitbvg.cz zveřejňuje pouze recenze ze svého profilu „KraFTbau s. r. o. – VratitBVG.sk“ na Googlu. Každá je označena jako „recenze z Googlu“. Recenze zákazníků ze Slovenska jsou jako takové označeny a věrně přeloženy do češtiny bez změny obsahu, s poznámkou „(přeloženo ze slovenštiny)“. Google recenze neověřuje.

---

7. AUTORSKÁ PRÁVA

7.1 Vlastnictví výstupů

Materiály vytvořené Poskytovatelem jsou chráněny autorským právem. Zákazník je smí použít pro vlastní potřebu a k vyřízení svého nároku.

7.2 Předávání materiálů

Zákazník smí materiály předat fondům, úřadům, své bance a svému poradci (například daňovému poradci nebo advokátovi). Bez písemného souhlasu Poskytovatele je nesmí dále prodávat ani komerčně šířit.

---

8. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A UKONČENÍ SMLOUVY

8.1 Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy

Zákazník může od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele odstoupit bez udání důvodu a bez jakékoli sankce do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy (§ 19 odst. 1 a § 20 odst. 1 slovenského zákona o ochraně spotřebitele; § 1829 odst. 1 českého občanského zákoníku). Odstoupení

může oznámit jakýmkoli jednoznačným prohlášením, zejména dopisem na adresu sídla Poskytovatele, e-mailem na vratitbvg@gmail.com nebo zprávou přes WhatsApp na +421 952 185 482. Může použít i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který obdrží před uzavřením smlouvy (čl. 3.2) a který je zveřejněn na webu Poskytovatele (čl. 12.3); použít jej nemusí. Lhůta je zachována, pokud Zákazník oznámení o odstoupení odešle nejpozději poslední den lhůty. Poskytovatel přijetí odstoupení Zákazníkovi bez zbytečného odkladu potvrdí e-mailem nebo jinou zprávou v textové podobě.

8.2 Zahájení poskytování služby

Před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy začne Poskytovatel službu poskytovat pouze na výslovnou žádost Zákazníka (§ 17 odst. 10 písm. c) slovenského zákona o ochraně spotřebitele; § 1824a odst. 3 a § 1828 odst. 5 českého občanského zákoníku). Zákazník může tuto žádost podat samostatným podpisem v příkazní smlouvě (označeným „Podpis 2“), odděleně od podpisu, kterým smlouvu uzavírá. Žádost je dobrovolná a nemá vliv na výši odměny ani na uzavření smlouvy. Před jejím podáním Poskytovatel Zákazníka poučí, že:

- jeho právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření zůstává zachováno,
- pokud od smlouvy odstoupí poté, co Poskytovatel na jeho žádost začal službu poskytovat, uhradí poměrnou část ceny podle čl. 8.3, která je splatná až po vyplacení prostředků, a pokud k vyplacení nedojde, nic neplatí,
- úplným poskytnutím služby právo na odstoupení od smlouvy zaniká (čl. 8.4).

Podpisem žádosti Zákazník současně výslovně potvrzuje, že byl o těchto skutečnostech poučen, zejména o tom, že úplným poskytnutím služby jeho právo na odstoupení od smlouvy zaniká.

Požádá-li Zákazník o zahájení před uplynutím lhůty, začne Poskytovatel službu poskytovat bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy. Pokud Zákazník o dřívější zahájení nepožádá, začne Poskytovatel službu poskytovat až po uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy, tj. po uplynutí 14 dnů ode dne uzavření smlouvy; připadne-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek v České republice nebo ve Slovenské republice, až po uplynutí nejbližšího následujícího dne, který je pracovním dnem v obou státech.

8.3 Platba při odstoupení

Pokud Poskytovatel službu ještě nezačal poskytovat, Zákazník při odstoupení nic neplatí. Pokud Zákazník odstoupí od smlouvy poté, co Poskytovatel na jeho výslovnou žádost podle čl. 8.2 začal službu poskytovat, uhradí Poskytovateli poměrnou část ceny odpovídající rozsahu služby poskytnuté do okamžiku, kdy Poskytovateli sdělil, že od smlouvy odstupuje, ve srovnání s celkovým rozsahem služby (§ 21 odst. 5 slovenského zákona o ochraně spotřebitele; § 1834 českého občanského zákoníku). Tato poměrná část se vypočte z odměny podle čl. 4.2. U BVG a druhého pilíře z Lichtenštejnska se odměna podle čl. 4.2 počítá z částky, kterou penzijní fond, nadace nebo pojišťovna Zákazníkovi skutečně vyplatí; u AHV se poměrná část ceny vypočte z jednorázového poplatku 5 000 Kč včetně DPH (čl. 4.2). Cena za poskytnuté plnění je proto splatná až po vyplacení prostředků (u AHV po připsání prvního důchodu); pokud k vyplacení nedojde, Zákazník nic neplatí. Poskytovatel Zákazníkovi na požádání doloží přehled úkonů provedených do okamžiku odstoupení. Jiné platby ani stornopoplatky Poskytovatel při odstoupení nepožaduje.

8.4 Zánik práva na odstoupení

Pokud byla služba na výslovnou žádost Zákazníka podle čl. 8.2 poskytnuta v plném rozsahu ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Zákazník byl před uzavřením smlouvy poučen, že úplným poskytnutím služby jeho právo na odstoupení zaniká, a výslovně potvrdil, že toto poučení obdržel

(čl. 8.2), nemůže již od smlouvy odstoupit (§ 19 odst. 1 písm. a) slovenského zákona o ochraně spotřebitele; § 1837 písm. a) českého občanského zákoníku).

8.5 Doba trvání smlouvy
Smlouva trvá do úplného poskytnutí služby, tj. do vyplacení prostředků Zákazníkovi, vyřízení žádosti o vrácení švýcarské srážkové daně (pokud se podává) a úhrady odměny; u AHV do připsání prvního důchodu a úhrady poplatku. Vyplacením prostředků a úhradou odměny tedy nezaniká povinnost Poskytovatele dokončit úkony související se žádostí o vrácení švýcarské srážkové daně. Rozhodne-li fond nebo úřad s konečnou platností, že prostředky nevyplatí (u AHV, že důchod nepřizná), skončí smlouva ve vztahu k tomuto nároku dnem, kdy se o tom Zákazník dozví od Poskytovatele nebo od fondu či úřadu. Ve vztahu k ostatním nárokům (například další fond, AHV nebo žádost o vrácení daně) smlouva trvá dál. Smlouva může skončit dříve odstoupením, odvoláním příkazu nebo výpovědí podle tohoto článku.

8.6 Odvolání příkazu Zákazníkem
Zákazník může příkaz kdykoli odvolat, a to i po uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy, oznámením zaslaným dopisem, e-mailem na vratitbvg@gmail.com nebo zprávou přes WhatsApp na +421 952 185 482. Odvolání je účinné dnem, kdy Poskytovateli dojde. Od tohoto dne Poskytovatel nečiní jménem Zákazníka další úkony, kromě úkonů nezbytných k tomu, aby Zákazníkovi nevznikla škoda, a na požádání mu předá podklady, které od něj obdržel. Pokud Zákazník příkaz odvolá poté, co Poskytovatel začal službu poskytovat, uhradí Poskytovateli poměrnou část odměny podle čl. 4.2 odpovídající rozsahu úkonů provedených do účinnosti odvolání ve srovnání s celkovým rozsahem služby. Tato částka je splatná až po vyplacení prostředků Zákazníkovi (u AHV po připsání prvního důchodu); pokud k vyplacení nedojde, Zákazník nic neplatí. Poskytovatel Zákazníkovi na požádání doloží přehled úkonů provedených do účinnosti odvolání. Jiné náhrady Poskytovatel nepožaduje. Právo Zákazníka odstoupit od smlouvy podle čl. 8.1 tím není dotčeno.

8.7 Výpověď ze strany Poskytovatele
Poskytovatel může smlouvu vypovědět jen z vážného důvodu, zejména pokud Zákazník ani po opakované výzvě neposkytuje potřebnou součinnost nebo uvádí nepravdivé údaje. Výpověď zašle Zákazníkovi dopisem nebo e-mailem a upozorní ho, jaké úkony je třeba učinit, aby mu nevznikla škoda. Pro poměrnou část odměny platí čl. 8.6 obdobně.

---

9. REKLAMACE A STÍŽNOSTI

9.1 Uplatnění reklamace
Pokud služba nebyla poskytnuta řádně, má Zákazník práva z vadného plnění. Reklamaci může uplatnit písemně na adresu sídla Poskytovatele, e-mailem na vratitbvg@gmail.com nebo zprávou přes WhatsApp na +421 952 185 482. Podrobnosti upravuje Reklamační řád zveřejněný na webu Poskytovatele (čl. 12.3).

9.2 Lhůta pro vyřízení
Poskytovatel uplatnění reklamace Zákazníkovi bez zbytečného odkladu potvrdí. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí a Zákazníka o tom informuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Tuto lhůtu nelze prodloužit. O vyřízení reklamace vydá Poskytovatel Zákazníkovi potvrzení v textové podobě s uvedením data a způsobu vyřízení, případně s odůvodněním zamítnutí.

9.3 Popis vady
Zákazník v reklamaci popíše, v čem vadu spatřuje, a přiloží podklady, které má k dispozici. Zákonná pravidla o tom, kdo nese důkazní břemeno, tím nejsou dotčena.

9.4 Vyřizování stížností
Stížnosti, které nejsou reklamací, může Zákazník podat stejnými způsoby jako reklamaci. Poskytovatel jejich přijetí potvrdí, vyřídí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejich podání, a o výsledku Zákazníka informuje e-mailem nebo dopisem. Zákazník se může obrátit také na subjekty uvedené v čl. 11.

---

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1 Zpracování osobních údajů
Osobní údaje zpracovává Poskytovatel podle dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, zveřejněného na webu https://vyplatitbvg.cz/ochrana-osobnich-udaju/. Tento dokument obsahuje i informace o právech Zákazníka a o tom, kde může podat stížnost.

10.2 Právní rámec
Osobní údaje se zpracovávají podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a slovenského zákona č. 18/2018 Z. z., o ochraně osobních údajů a o změně a doplnění některých zákonů. Uzavření smlouvy ani přijetí těchto VOP není souhlasem se zpracováním osobních údajů. Kde je souhlas potřeba (například u kopie občanského průkazu nebo u rodného čísla), vyžádá si jej Poskytovatel zvlášť.

---

11. MIMOSOUDNÍ A SOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

11.1 Smírné řešení sporů
Smluvní strany se snaží řešit spory především dohodou.

11.2 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
Zákazník má jako spotřebitel právo podat návrh na zahájení mimosoudního (na Slovensku „alternativního“) řešení sporu u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle § 11 a 12 slovenského zákona č. 391/2015 Z. z., o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Návrh může Zákazník podat, pokud se nejprve obrátil na Poskytovatele se žádostí o nápravu a Poskytovatel ji zamítl nebo na ni neodpověděl do 30 dnů ode dne jejího odeslání (§ 11 odst. 3 uvedeného zákona); postup popisuje čl. 8.2 Reklamačního řádu. Tento zákon se vztahuje i na spory se spotřebiteli z jiných států Evropské unie, tedy i z České republiky. Protože Poskytovatel sídlí na Slovensku, příslušným subjektem mimosoudního řešení sporu je:

Slovenská obchodní inspekce

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

11.3 Příslušnost soudu

Zákazník může podat žalobu u soudu v místě svého bydliště v České republice nebo u soudu ve Slovenské republice. Poskytovatel může podat žalobu proti Zákazníkovi pouze u soudu v České republice (čl. 18 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012, Brusel I bis). Mimosoudní řešení sporu nebrání Zákazníkovi obrátit se na soud.

11.4 Bezplatná pomoc a orgán dozoru

Bezplatnou pomoc ve sporech s obchodníky z jiných států Evropské unie poskytuje spotřebitelům Evropské spotřebitelské centrum ČR, které působí při České obchodní inspekci (web: https://evropskyspotrebitel.gov.cz, telefon: +420 222 703 404).

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).

---

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Účinnost

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem zveřejnění na webu https://vyplatitbvg.cz.

12.2 Změny VOP

Poskytovatel může VOP změnit pro budoucí smlouvy. Pro uzavřenou smlouvu platí znění VOP, 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.

12.3 Související dokumenty

- Reklamační řád: https://vyplatitbvg.cz/wp-content/uploads/2026/11/Reklamacni_rad_CZ_v1.0.pdf
- Poučení o právu na odstoupení od smlouvy se vzorovým formulářem a žádostí o započetí služby před uplynutím lhůty: https://vyplatitbvg.cz/wp-content/uploads/2026/11/Pouceni_odstoupeni_CZ_v1.0.pdf
- Zásady zpracování osobních údajů: https://vyplatitbvg.cz/wp-content/uploads/2026/11/Zasady_OOU_CZ_v1.0.pdf (také na stránce https://vyplatitbvg.cz/ochrana-osobnich-udaju/)
- Mimosoudní řešení sporů: https://vyplatitbvg.cz/mimosoudni-reseni-sporu/
