

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Podnikateľský subjekt –

**BVF Heating s.r.o.** so sídlom 929 01 Dunajská Streda, Júliusa Lőrincza 2136/12, IČO: 56 837 178

telefónne číslo: +421 917 127 995

email: [shop@bvfheating.sk](mailto:shop@bvfheating.sk)

vydáva tento reklamačný poriadok:

### I.

#### Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je podnikateľským subjektom vydaný v rámci zabezpečenia práv spotrebiteľa podľa Občianskeho zákonníka, zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ako aj podľa iných všeobecne záväzných právnych predpisov vydaných na ochranu spotrebiteľa.
2. Tento reklamačný poriadok sa uplatňuje výlučne v rámci maloobchodného styku, v ktorom na jednej strane právneho vzťahu je podnikateľský subjekt v právnej pozícii predávajúceho/dodávateľa a na druhej strane právneho vzťahu je fyzická osoba – spotrebiteľ.

### II.

#### Vymedzenie podnikateľského subjektu

1. Tento reklamačný poriadok sa uplatňuje v medziach oprávnenej činnosti podnikateľského subjektu v súlade s jeho podnikateľským oprávnením zapísaným v obchodnom registri, a to pre predmet podnikania:
  - a) Kúpa tovaru na účely jeho predaja konečnému spotrebiteľovi (maloobchod) alebo iným prevádzkovateľom živnosti (veľkoobchod).
2. Podnikateľský subjekt vykonáva svoju podnikateľskú činnosť v tomto predmete podnikania na diaľku prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov (eshop) a prevádzkuje aj kamenný obchod.

### III.

#### Kvalita predávaného tovaru

1. Podnikateľský subjekt predáva hnutelné veci – tovar v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 Občianskeho zákonníka) a všeobecnými požiadavkami (§ 617 Občianskeho zákonníka).
2. Úprava v ods. 1) tohto článku reklamačného poriadku nebráni uzavretiu takej zmluvy (kúpnej zmluvy), v rámci ktorej dôjde k predaju tovaru vyrobeného podľa špecifikácií kupujúceho alebo na mieru, sem patrí aj tovar prispôbený individuálnym požiadavkám kupujúceho.

### IV.

#### Zodpovednosť za vady

1. Tovar má vady, ak

- a) nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 Občianskeho zákonníka) alebo všeobecnými požiadavkami (§ 617 Občianskeho zákonníka) – ide o faktické vady alebo
  - b) jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrát. práv duševného vlastníctva – ide o právne vady.
2. Podnikateľský subjekt v prípade predaja tovaru zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do 2 rokov od dodania tovaru. Podnikateľský subjekt môže záručným listom (§ 502 ods. 3/ Občianskeho zákonníka) dobu 2 rokov podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, časové ohraničenie dĺžky záruky je však vecou obchodnej politiky a obchodného uváženia predávajúceho.
  3. Pri použitej veci doba zodpovednosti predávajúceho za vady je 1 rok a taktiež plynie od dodania tovaru.
  4. Podnikateľský subjekt nezodpovedá najmä za vady predaného tovaru, ktoré:
    - a) sú nezlučiteľné s povahou tovaru
    - b) vznikli použitím tovaru
    - c) vznikli opotrebením tovaru
    - d) vznikli ako následok protiprávnej činnosti spotrebiteľa alebo tretej osoby (napr. v dôsledku vandalizmu)
    - e) vznikli použitím tovaru v rozpore s návodom na použitie alebo inak s obvyklým spôsobom použitia tovaru
    - f) vznikli v dôsledku okolností inak vylučujúcich zodpovednosť – prípady vis maior (napr. zemetrasenie, vojna, teroristický útok a pod.)
    - g) pre ktoré v prípade predaja tovaru predávaného za nižšiu cenu bola dojednaná nižšia cena. Na túto okolnosť podnikateľský subjekt osobitne upozorní spotrebiteľa.
  5. Doba podľa ods. 2) tohto článku reklamačného poriadku neplynie počas trvania reklamačného konania, konkrétne od vytknutia vady do vykonania nápravy vadného stavu resp. do vybavenia reklamácie.

## V.

### Vytknutie vady

1. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vadu vytkol u podnikateľského subjektu bez zbytočného odkladu, najneskôr do uplynutia doby podľa čl. IV. ods. 2) tohto reklamačného poriadku. Ak v tejto dobe vadu nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady zaniknú.
2. Kupujúci môže vadu, za ktorú zodpovedá predávajúci, vytknúť
  - a) poštovým stykom na adrese – **BVF Heating s.r.o.** so sídlom 929 01 Dunajská Streda, Júliusa Lőrincza 2136/12
  - b) elektronickou poštou na emailovej adrese: shop@bvfheating.sk
3. Podnikateľský subjekt neuznáva iný spôsob uplatnenia reklamácie, najmä neumožňuje vrátenie tovaru kupujúcim na dobierku.

## VI.

### Druhy vád a jednotlivé nároky kupujúceho vyplývajúce zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady

1. Kupujúci má možnosť uplatniť si tieto práva zo zodpovednosti za vady tovaru:

- A. právo na odstránenie vady (táto možnosť je daná pri odstrániteľných vadách)
  - a) výmenou vadného tovaru za bezvadný
  - b) opravou vadného tovaru

Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti (podľa predchádzajúcej vety). Predávajúci opraví alebo vymení tovar v lehote do 30 dní po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý kupujúci tovar požadoval. Predávajúci dodá opravený tovar alebo náhradný tovar kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Predávajúci zodpovedá za vady náhradného tovaru.

- B. právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny (táto možnosť je daná pri neodstrániteľných vadách, ktoré nebránia riadnemu užívaniu tovaru)

- C. právo na odstúpenie od zmluvy (táto možnosť je daná pri neodstrániteľných vadách, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, ďalej pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemožno tovar riadne užívať, ďalej vtedy, ak predávajúci výslovne ubezpečil kupujúceho, že tovar má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené kupujúcim alebo že tovar nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže ako nepravdivé).

- 2. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
  - a) predávajúci tovar neopravil ani nevymenil,
  - b) predávajúci tovar neopravil ani nevymenil v súlade s ods. 1) bod A) tohto článku reklamačného poriadku,
  - c) predávajúci odmietol odstrániť vadu,
  - d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru,
  - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
  - f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa ods. 2) písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa ods. 2), ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých tovarov, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo

vzťahu k ostatným tovarom môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné tovary bez vadného tovaru. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti tovar predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal tovar predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

## **VII.**

### **Reklamačné konanie**

1. Práva zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady predaného tovaru si môže uplatniť len ten kupujúci, ktorý bol pôvodnou stranou právneho vzťahu, z ktorého právo zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady vzniklo; prevod tohto práva spotrebiteľa na tretiu osobu nie je možný (napr. v prípade, ak spotrebiteľ tovar predal tretej osobe).
2. Reklamácia sa podľa tohto reklamačného poriadku uplatňuje v reklamačnom konaní.
3. Reklamačné konanie sa začína vytknutím vady (čl. V.), teda reklamáciou.
4. Predpokladom začatia reklamačného konania je právne perfektne uplatnená reklamácia. Reklamácia je uplatnená právne perfektne, ak obsahuje tieto náležitosti:
  - a) označenie spotrebiteľa, ktorý podáva reklamáciu menom, priezviskom, adresou bydliska, prípadne inými potrebnými kontaktnými údajmi (elektronická pošta, telefón)
  - b) opis väd predaného tovaru
  - c) predbežné vyjadrenie spotrebiteľa, aké právo zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady má záujem si uplatniť
  - d) požadovaný spôsob vyrozumienia o spôsobe vybavenia reklamácie
  - e) k reklamácií je potrebné doložiť doklad preukazujúci kúpu reklamovaného tovaru u podnikateľského subjektu; najčastejšie pokladničný doklad
  - f) k reklamácií je potrebné predložiť samotný vadný tovar.
5. Podnikateľský subjekt preverí podstatu reklamácie a vybaví ju do 30 dní odo dňa vytknutia vady.
6. Reklamačné konanie sa končí vybavením reklamácie. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené písomné zamietnutie.
7. Podnikateľský subjekt je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Za potvrdenie sa považuje aj vydaný exemplár vyplneného reklamačného protokolu.

## **VIII.**

### **Osobitné upozornenia pre spotrebiteľa ohľadom uplatnenia svojich práv**

1. Podnikateľský subjekt upozorňuje spotrebiteľa, že svoje práva si môže uplatniť u nasledovných orgánov resp. nasledovným spôsobom:

- a) v prípade nespokojnosti s vybavením reklamácie sa spotrebiteľ môže obrátiť sťažnosťou na orgán dozoru, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, P.O.Box 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, webové sídlo: [www.soi.sk](http://www.soi.sk)
- b) v rámci alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom podľa § 11 tohto zákona spotrebiteľ má právo najprv obrátiť sa na podnikateľský subjekt so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým podnikateľský subjekt vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že podnikateľský subjekt porušil jeho práva. Spotrebiteľ má následne právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak podnikateľský subjekt na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania
- c) v rámci platformy riešenia sporov online (RSO): [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).

## IX.

### Záverečné ustanovenia

1. Prílohu tohto reklamačného poriadku tvorí:
  - a) vzor reklamačného protokolu – príloha č. 1
  - b) evidencia o reklamáciách – príloha č. 2.
2. Tento reklamačný protokol nadobúda účinnosť 01.03.2026.

**Príloha č. 1:**

**REKLAMAČNÝ PROTOKOL**

**Podnikateľský subjekt:**

**BVF Heating s.r.o.** so sídlom 929 01 Dunajská Streda, Júliusa Lőrincza 2136/12, IČO: 56 837 178

telefónne číslo: +421 917 127 995

email: [shop@bvfheating.sk](mailto:shop@bvfheating.sk)

**Spotrebiteľ:**

meno a priezvisko: .....

adresa bydliska: .....

kontaktné údaje /telefón, email/: .....

**Označenie reklamovaného tovaru:**

.....

**Dátum kúpy alebo dátum prevzatia tovaru spotrebiteľom:**

.....

**Opis väd predaného tovaru:**

.....

.....

.....

**Predbežné vyjadrenie spotrebiteľa, aké právo zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady má záujem si uplatniť:**

.....

**Požadovaný spôsob vyrozumenia o spôsobe vybavenia reklamácie<sup>1</sup>:**

osobne v sídle podnikateľského subjektu na adrese 929 01 Dunajská Streda, Júliusa Lőrincza 2136/12 v lehote do .....

emailom na emailovej adrese spotrebiteľa:

písomne listom na adrese bydliska spotrebiteľa

Spotrebiteľ súčasne s reklamáciou

**doložil – nedoložil <sup>2</sup>**

doklad preukazujúci kúpu reklamovaného tovaru u podnikateľského subjektu; najčastejšie pokladničný doklad.

Spotrebiteľ súčasne s reklamáciou

**predložil – nepredložil <sup>2</sup>**

samotný vadný tovar.

V ....., dňa .....

Podpis podnikateľského subjektu alebo ním poverenej osoby:  _____	Podpis spotrebiteľa:  _____
---	-----------------------------------

**Záznam podnikateľského subjektu o spôsobe vybavenia reklamácie – vyplní podnikateľský subjekt:**

Dátum vybavenia reklamácie:.....

Dátum zaslania vyrozumenia spotrebiteľa o spôsobe vybavenia reklamácie:  
.....

Spôsob vybavenia reklamácie<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> príslušná voľba sa vyznačí X

<sup>2</sup> nehodiace sa prečiarkne

opodstatnená reklamácia, vybavená nasledovným spôsobom

	oprava
	výmena
	vrátenie celej kúpnej ceny
	primeraná zľava z kúpnej ceny
	dodanie chýbajúceho množstva tovaru alebo chýbajúcej časti tovaru

neopodstatnená /zamietnutá/ - dôvody:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Podpis podnikateľského subjektu:**

.....

