

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

Snažíme se dělat svou práci co nejlépe a nabízet vám kvalitní služby, přesto se ale může stát, že něco nebude tak, jak má být. Tento reklamační řád slouží k zajištění rychlého a správného postupu při vyřizování reklamací.

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád společnosti **TJ-Legal, s.r.o.**, IČO: 45 447 292, DIČ: 2022987791, IČ DPH: SK2022987791, sídlem Hlavná 133, 080 01 Prešov, Slovenská republika, zapsané v obchodním rejstříku Okresního soudu Prešov, oddíl Sro, vložka č. 22687/P (dále jen „poskytovatel“ v příslušném gramatickém tvaru) tvoří neoddelitelnou součást VOP pro spotřebitele.
- 1.2. Tento reklamační řád stanoví postup při uplatňování reklamací na služby nabízené a poskytované poskytovatelem na adrese www.tj-legal.com (dále jen „webové stránky“ v příslušném gramatickém tvaru).
- 1.3. Tento reklamační řád je pro poskytovatele i objednavatele, tj. spotřebitele, závazný.
- 1.4. Tímto reklamačním řádem informuje poskytovatel objednavatele o rozsahu, podmínkách a postupu při uplatňování reklamace, včetně údajů o tom, v jakých případech lze reklamaci podat, a to v souladu s § 18 odst. 1 zákona č. 250/2007 Z. z..
- 1.5. Tento reklamační řád je umístěný na viditelném místě v sídle poskytovatele a je zveřejněný na webových stránkách poskytovatele.
- 1.6. Odesláním objednávky služby dává objednavatel najevo, že je s tímto reklamačním řádem obeznámen.
- 1.7. Službou se rozumí služby nabízené poskytovatelem v rámci nabídky zveřejněné na webových stránkách či individuálně smluvené, jakož i další služby související s předmětem podnikání poskytovatele zapsaném v obchodním rejstříku.
- 1.8. Reklamací se rozumí uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.
- 1.9. Vyřízením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení odstraněním vady poskytované služby, výměnou služby za jinou, vrácením ceny účtované za poskytnutou službu, poskytnutím slevy z ceny poskytnuté služby nebo odůvodněné zamítnutí reklamace.

2. Odpovědnost poskytovatele za vady služeb

- 2.1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby služba nabízená objednavateli splňovala požadavky na kvalitu nabízené služby v souladu s charakterem nabízené služby a uzavřenou smlouvou.
- 2.2. Poskytovatel nese odpovědnost za vady nabízené služby po dobu jejího poskytování objednavateli.

3. Uplatňování reklamace

- 3.1. Objednavatel má právo reklamovat:
 - kvalitu poskytované služby,
 - správnost ceny vyúčtované za poskytovanou službu, má-li důvodné pochybnosti o tom, zda byla faktura za službu vystavena v souladu se smlouvou a ceníkem služeb.

- 3.2. Základní zákonná záruční doba na zboží či služby zakoupené objednavatelem je 24 měsíců podle občanského zákoníku.
- 3.3. Reklamaci musí objednavatel u poskytovatele uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí vady poskytované služby nebo nesprávnost účtované částky, nejpozději však do 30 dní; v opačném případě právo na reklamaci zaniká.
- 3.4. Reklamaci podle bodu 3.1 může objednavatel uplatnit:
 - písemně na adrese sídla poskytovatele,
 - e-mailem na reklamacie@tj-legal.com,
 - osobně v sídle poskytovatele,
 - prostřednictvím online chatu na stránce www.tj-legal.com,
 - telefonicky na tel. č. 051 321 52 11.
- 3.5. Všechny kontaktní údaje poskytovatele jsou zveřejněny také na jeho webových stránkách a ve VOP pro spotřebitele.
- 3.6. Při uplatňování reklamace objednavatel vyplní reklamační formulář zveřejněný na internetových stránkách poskytovatele. V reklamačním formuláři uvede objednavatel své identifikační a kontaktní údaje (jméno a příjmení, adresu bydliště, telefonní číslo a e-mail), přesně označí a popíše vadu služby a způsob, jakým se vada projevuje, stejně jako časové vymezení doby, v níž podle objednavatele došlo k omezení kvality poskytnuté služby. V reklamačním formuláři objednavatel dále uvede, který z nároků z odpovědnosti za vady uplatňuje, zda si přeje doručit protokol o vyřízení reklamace poštou nebo si jej vyzvedne osobně, a další potřebné údaje. V případě reklamace správnosti vyúčtování za poskytnutou službu je objednavatel povinen uvést také účetní období, kterého se reklamace týká. V případě podání reklamace prostřednictvím online chatu nebo telefonicky vyplní tyto údaje osoba pověřená poskytovatelem. Objednavatel má vždy povinnost uvést a současně s reklamací poskytovateli doručit podklady, o které svou reklamaci opírá.
- 3.7. Poskytovatel nenes odpovědnost za případné nesprávné údaje uvedené objednavatelem v jím uplatněné reklamaci, ani za nemožnost doručení protokolu o vyřízení reklamace na objednavatelem stanovenou adresu bydliště.
- 3.8. Uplatnění reklamace na správnost účtované (fakturované) ceny za poskytovanou službu nemá odkladný účinek na povinnost jejího uhrazení, tj. nezbavuje objednavatele povinnosti zaplatit fakturu ke dni splatnosti.
- 3.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo reklamaci neuznat, pokud ke snížení kvality došlo z důvodu
 - 3.9.1. okolností vylučujících odpovědnost,
 - 3.9.2. neodborně či nesprávně poskytnutých dokumentů či informací od objednavatele,
 - 3.9.3. uplatnění reklamace ze strany objednavatele po uplynutí 30denní lhůty ode dne, kdy vadu či nesprávnost vyúčtování zjistil či mohl zjistit.
- 3.10. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet ode dne, kdy objednavatel u poskytovatele podal reklamaci řádně a v souladu s body 3.4 a 3.6 tohoto reklamačního řádu. V případě, že podaná reklamace neobsahuje veškeré potřebné a správně uvedené údaje a přílohy, lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet až ode dne jejich doplnění. Pokud objednavatel údaje nebo přílohy nedoplní či neopraví ani v termínu uvedeném ve výzvě poskytovatele, reklamace bude považována za neoprávněnou.
- 3.11. Vyžaduje-li služba reklamovaná objednavatelem součinnost ze strany objednavatele pro objektivní posouzení oprávněnosti reklamace, je objednavatel povinen poskytovateli požadovanou součinnost poskytnout. Pokud tak neučiní, začne lhůta pro vyřízení reklamace běžet až ode dne poskytnutí součinnosti poskytovateli.

4. Vyřízení reklamace

- 4.1. V případě, že je reklamace podána osobně, vyplní poskytovatel svou část reklamačního formuláře, opatří jej razítkem a podepíše. Pro účely zpracování reklamace vyhotoví poskytovatel kopii reklamačního formuláře, který si ponechá. Originál reklamačního formuláře vrátí objednavateli.
- 4.2. Je-li reklamace podána poštou, prostřednictvím e-mailu, online chatu nebo telefonicky, doručí poskytovatel objednavateli potvrzení o přijetí reklamace na stanovenou e-mailovou adresu; není-li možné potvrzení doručit ihned, musí být doručeno bez zbytečného odkladu, nejpozději však společně s dokladem o vyřízení reklamace.
- 4.3. Poskytovatel podanou reklamaci prošetří bez zbytečného odkladu po jejím podání a rozhodne o způsobu vyřízení reklamace. Po určení způsobu vyřízení je reklamace ihned vyřešena, v oprávněných případech ale může vyřizování reklamace trvat déle, nesmí však přesáhnout 30 dní od jejího podání.
- 4.4. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace uvedené v bodu 4.3 tohoto článku má objednavatel právo odstoupit od smlouvy nebo vyměnit službu za jinou.
- 4.5. Poskytovatel dodá objednatelovi protokol o vyřízení reklamace, a to nejpozději do 30 dní ode dne podání reklamace; jedná se o potvrzení o vyřízení reklamace. Za ukončení reklamačního řízení lze považovat osobní převzetí protokolu. Za ukončení reklamačního řízení je vždy považováno odeslání reklamačního protokolu na kontaktní adresu reklamujícího.
- 4.6. O vyřízení reklamace informuje poskytovatel objednavatele způsobem uvedeným v reklamačním formuláři.
- 4.7. Poskytovatel je povinen vést evidenci reklamací a na požádání ji poskytnout k nahlédnutí dozorovému orgánu. Evidence reklamací musí obsahovat informace o datu podání reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace a pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamace.

5. Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1. Má-li poskytovaná služba vady, které je možné odstranit, má objednavatel právo na jejich bezplatné, včasné a řádné odstranění. Poskytovatel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje poskytovatel.
- 5.2. Objednavatel má právo odstoupit od uzavřené smlouvy:
 - 5.2.1. pokud nabízená služba vykazuje vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby byla služba řádně využívána jako služba bez vady,
 - 5.2.2. jde-li sice o odstranitelné vady, avšak objednavatel z důvodu jejich opakovaného výskytu nemůže službu řádně využívat; za opakovaný výskyt vady se považuje stav, kdy se stejná vada vyskytne potřetí poté, co byla přinejmenším dvakrát předtím odstraněna,
 - 5.2.3. jde-li sice o odstranitelné vady, avšak objednavatel z důvodu výskytu většího počtu vad nemůže službu řádně využívat; za větší počet vad se považují nejméně tři různé odstranitelné vady bránící řádnému využívání služby,
 - 5.2.4. pokud poskytovatel nevyřídí reklamaci v 30denní lhůtě (v takovém případě se má za to, že se jedná o neodstranitelnou vadu).
- 5.3. V případech uvedených v bodě 5.2 se může poskytovatel s objednavatelem dohodnout na vyřízení reklamace výměnou reklamované služby za jinou.
- 5.4. Pokud nabízená služba vykáže jiné neodstranitelné vady, má objednavatel právo na slevu z ceny služby.

- 5.5. Při způsobu vyřízení reklamace poskytnutím slevy z účtované (fakturované) ceny dle bodu 5.4 se přihlédne k době trvání vady a možnosti dalšího využívání služby.
- 5.6. O výši poskytované slevy rozhoduje poskytovatel.
- 5.7. Poskytovatel vyřídí reklamaci a ukončí reklamační řízení jedním z následujících způsobů:
- odstraněním vady poskytované služby,
 - výměnou služby za jinou po předchozí domluvě s objednavatelem,
 - vrácením částky zaplacené za poskytovanou službu (v případě odstoupení od smlouvy),
 - poskytnutím slevy z ceny za poskytovanou službu (v případě neodstranitelné vady),
 - odůvodněným zamítnutím reklamace.
- 5.8. Je-li reklamace ohledně správnosti účtované částky uznána, vyúčtuje poskytovatel oprávněně reklamovanou cenu za službu v nejbližším účetním období, případně v nejbližších obdobích, dokud nedojde k vrácení celé oprávněně reklamované ceny, případně se dohodne s objednavatelem na prodloužení předplaceného období pro poskytování služeb. Pokud byla cena účtována (fakturována) za jednorázově poskytnutou službu, je částka ve výši oprávněně reklamované ceny navrácena objednavateli.

6. Informace o mimosoudním řešení sporů

- 6.1. Objednavatel, jako spotřebitel, má v souladu se slovenským zákonem č. 391/2015 Z.z. „o alternativnom riešení spotrebiteľských sporov“ (dále jen „zákon“) právo obrátit se na poskytovatele s žádostí o nápravu, pokud není spokojen s tím, jak byla jeho reklamace vyřízena, nebo pokud se domnívá, že poskytovatel porušil jeho práva.
- 6.2. Identifikační a kontaktní údaje poskytovatele jsou:
- | | |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|
| Obchodní firma: | TJ-Legal, s.r.o. |
| Sídlem: | Hlavná 133, 080 01 Prešov |
| IČO: | 45 447 292 |
| Zápis: | Obchodní rejstřík Okresního soudu Prešov, oddíl Sro, vložka č. 22687/P |
| Telefon: | +421 51 321 5211 |
| E-mail: | kontakt@tj-legal.com |
| Fax: | +421 51 7495 301 |
- 6.3. Odpoví-li poskytovatel na žádost objednavatele o nápravu zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dní ode dne jejího odeslání, má objednavatel právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu (dále jen „návrh“) je třeba podat příslušnému subjektu pro mimosoudní řešení sporů, kterým je Slovenská obchodná inšpekcia nebo jiné právnické osoby zapsané na seznamu Ministerstva hospodárstva Slovenské republiky. Objednavatel má jako spotřebitel právo se rozhodnout, u kterého subjektu návrh podá. Seznam je k dispozici na stránce: <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
- 6.4. Návrh může objednavatel podat v písemné, elektronické nebo ústní podobě k zaprotokolování. K podání návrhu může spotřebitel využít formulář, jehož vzor je uveden v příloze č. 1 zákona a který je k dispozici i na webu ministerstva a každého subjektu mimosoudního řešení sporů. Platforma pro podání návrhu na mimosoudního řešení sporů, přes kterou může objednavatel podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu: <http://www soi.sk/sk/Alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>
Zároveň má objednavatel právo využít platformu pro online řešení sporů dostupnou na:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>,

kde vyplní elektronický formulář stížnosti na obchodníka.

- 6.5. Mimosoudní řešení sporů může využít pouze objednavatel-spotřebitel, tj. fyzická osoba, která při uzavírání a plnění spotřebitelské smlouvy nekoná v rámci předmětu svojí podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání. Mimosoudní řešení sporů se týká jen sporů mezi spotřebitelem a prodávajícím, jejichž hodnota přesahuje 20 eur. Subjekt mimosoudního řešení sporů může po objednavateli požadovat úhradu poplatku za zahájení mimosoudního řešení sporu ve výši až 5 eur včetně DPH. Výsledkem mimosoudního řešení sporu by měla být dohoda mezi prodejcem a spotřebitelem o smířlivém vyřešení sporu. Avšak ani závaznost takové dohody nebrání stranám sporu, aby spor následně řešily soudní cestou.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 01. 07. 2020.
- 7.2. Změny a doplnění tohoto reklamačního řádu jsou platné a účinné od 01. 07. 2020.
- 7.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět změny a doplnění tohoto reklamačního řádu bez nutnosti předchozího upozornění.