

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## pro podnikatele

Snažíme se dělat svou práci co nejlépe a nabízet vám perfektní 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 mezi naší společností a podnikateli.

### 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“) tvoří neoddělitelnou součást všeobecných obchodních podmínek pro podnikatele (dále jen „VOP pro podnikatele“).
- 1.2. Tento reklamační řád stanoví postup při uplatňování reklamací na služby nabízené a poskytované poskytovatelem na adrese [www.tj-legal.com](http://www.tj-legal.com) (dále jen „webové stránky“).
- 1.3. Tento reklamační řád je pro objednavatele, tj. podnikatelské subjekty, závazný.
- 1.4. Odesláním objednávky služby ze strany objednavatele dává objednavatel najevo, že je s tímto reklamačním řádem obeznámen.
- 1.5. Nároky z reklamací se řídí tímto reklamačním řádem pro podnikatele (dále jen „reklamační řád“), VOP pro podnikatele a slovenským zákonem č. 513/1991 Zb. s názvem Obchodný zákonník (dále jen „Obchodný zákonník“).
- 1.6. Poskytovatel je povinen zajistit, aby služba nabízená objednavateli splňovala požadavky na kvalitu nabízené služby v souladu s charakterem nabízené služby a VOP pro podnikatele.
- 1.7. Poskytovatel nese odpovědnost za vady nabízené služby po dobu jejího poskytování objednavateli. Posouzení, zda vada představuje podstatné či nepodstatné porušení smlouvy, je upraveno v bodě 6. VOP pro podnikatele.

### 2. Uplatňování reklamace

- 2.1. Objednavatel má právo uplatňovat u poskytovatele nároky plynoucí z odpovědnosti za vady dodaných služeb v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 2.2. 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 s VOP pro podnikatele a ceníkem služeb,
  - správnost faktury po formální stránce.
- 2.3. Reklamaci musí objednavatel u poskytovatele uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí nebo mohl zjistit vady poskytované služby nebo nesprávnost účtované částky, nejpozději však do 15 dní; v opačném případě právo na reklamaci zaniká.
- 2.4. Reklamaci podle bodu 2.1 může objednavatel uplatnit:
  - písemně na adrese sídla poskytovatele,
  - e-mailem na [reklamacie@tj-legal.com](mailto:reklamacie@tj-legal.com),
  - osobně v sídle poskytovatele,
  - prostřednictvím online chatu na stránce [www.tj-legal.com](http://www.tj-legal.com),
  - telefonicky na tel. č. 051 321 5211.

- 2.5. Všechny kontaktní údaje poskytovatele jsou zveřejněny také na jeho webových stránkách a ve VOP pro podnikatele.
- 2.6. Při uplatňování reklamace objednavatel vyplní reklamační formulář pro podnikatele zveřejněný na internetových stránkách poskytovatele. Objednavatel se zavazuje, že vyplní v reklamačním formuláři veškeré údaje a doplní všechny informace, které se vztahují k jeho osobě a jsou v reklamačním formuláři uvedeny. V případě reklamace správnosti vyúčtování ceny za poskytnutou službu je objednavatel povinen uvést také číslo daňového dokladu, na který se reklamační vztahuje. 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.
- 2.7. Poskytovatel nenes odpovědnost za případné nesprávné údaje uvedené objednavatelem v jím uplatněné reklamaci, ani za nemožnost doručení protokolu o vyřízení reklamace na objednavatelem stanovenou e-mailovou adresu.
- 2.8. Uplatnění reklamace na správnost účtované (fakturované) ceny za poskytovanou službu nemá odkladný účinek na její uhrazení, tj. nezbavuje objednavatele povinnosti zaplatit fakturu ke dni splatnosti.
- 2.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo reklamaci neuznat, pokud ke snížení kvality či neposkytnutí služby došlo z důvodu
  - 2.9.1. okolností vylučujících odpovědnost,
  - 2.9.2. nesprávně poskytnutých dokumentů či informací od objednavatele,
  - 2.9.3. uplatnění reklamace ze strany objednavatele po uplynutí 15denní lhůty ode dne, kdy vadu či nesprávnost vyúčtování zjistil či mohl zjistit.
- 2.10. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet ode dne, kdy objednavatel u poskytovatele podal reklamaci řádně a v souladu s bodem 2.4 a 2.6 tohoto reklamačního řádu. V případě, že podaná reklamační 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, reklamační bude považována za neoprávněnou.
- 2.11. Vyžaduje-li služba reklamovaná objednavatelem součinnost ze strany objednavatele, je objednavatel povinen poskytovateli požadovanou součinnost poskytnout. Pokud tak neučiní, začne lhůta pro vyřízení reklamace běžet až ode dne poskytnutí součinnosti poskytovateli.

### **3. Vyřízení reklamace**

- 3.1. V případě, že je reklamační 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.
- 3.2. Je-li reklamační podána poštou, prostřednictvím e-mailu, online chatu nebo telefonicky, doručí poskytovatel objednavateli potvrzení o přijetí reklamace na objednavatelem stanovenou e-mailovou adresu.
- 3.3. Poskytovatel podanou reklamaci prošetří bez zbytečného odkladu po jejím řádném podání a rozhodne o způsobu vyřízení reklamace. Poskytovatel se zavazuje vyřídit reklamaci ve lhůtě 15 dní od jejího podání.
- 3.4. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace uvedené v bodu 3.3 má objednavatel právo odstoupit od smlouvy pouze v případě, že tento úmysl odstoupit od smlouvy oznámí poskytovateli před uplynutím uvedené lhůty.

- 3.5. Jakmile je reklamační vyřízení, poskytovatel odešle objednavateli e-mailem protokol o vyřízení reklamační, ve kterém uvede, zda byla reklamační oprávněná či neoprávněná, a doplní stručné odůvodnění a způsob jejího vyřešení.
- 3.6. Reklamační je považována za vyřízenou okamžikem odeslání protokolu o vyřízení reklamační na e-mailovou adresu objednavatele.

#### **4. Práva z odpovědnosti za vady**

- 4.1. 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.
- 4.2. Objednavatel má v případě nepodstatného porušení smlouvy právo na:
  - 4.2.1. odstranění nedostatků služby,
  - 4.2.2. opravu faktury,
  - 4.2.3. slevu z ceny služby,
  - 4.2.4. výměnu služby za jinou.
- 4.3. Objednavatel má v případě podstatného porušení smlouvy právo na:
  - 4.3.1. odstranění právních vad služby,
  - 4.3.2. přiměřenou slevu z ceny služby,
  - 4.3.3. odstoupení od smlouvy.
- 4.4. V případech uvedených v bodech 4.2 a 4.3 se může poskytovatel s objednavatelem dohodnout na jiném způsobu vyřízení reklamační.
- 4.5. O výši poskytované slevy dle bodů 4.2.3 a 4.3.2 rozhoduje poskytovatel. Pro poskytnutí slevy z účtované (fakturované) ceny musí být splněny tyto podmínky:
  - existence vad,
  - včasné uplatnění práv z vadného plnění,
  - odpovědnost poskytovatele za vady,
  - neodstranění vad poskytovatelem v poskytnuté přiměřené dodatečné lhůtě.
- 4.6. Je-li reklamační 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 za poskytnutou službu účtována (fakturována) jednorázově, je částka ve výši oprávněně reklamované ceny navracena objednavateli.

#### **5. Závěrečná ustanovení**

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