

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## pre podnikateľov

Napriek tomu, že sa snažíme robiť svoju prácu čo najlepšie a ponúkať vám perfektné služby, môže sa stať, že niečo nie je tak, ako by malo byť. Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií medzi našou spoločnosťou a podnikateľmi slúži tento reklamačný poriadok.

### 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok spoločnosti **TJ-Legal, s.r.o.**, IČO: 45 447 292, DIČ: 2022987791, IČ DPH: SK2022987791, so sídlom Hlavná 133, 080 01 Prešov, Slovenská republika, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 22687/P (ďalej len ako „poskytovateľ“) je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok pre podnikateľov (ďalej len ako „VOP pre podnikateľov“).
- 1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované poskytovateľom na webovom sídle: [www.tj-legal.com](http://www.tj-legal.com) (ďalej v texte aj len ako „webstránka“).
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre objednávateľa, ktorým je podnikateľ.
- 1.4. Momentom odoslania objednávky služby zo strany objednávateľa platí, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.
- 1.5. Nároky z reklamácie sa riadia týmto Reklamačným poriadkom pre podnikateľov (ďalej len „Reklamačný poriadok“), VOP pre podnikateľov a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „Obchodný zákonník“).
- 1.6. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná objednávateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a VOP pre podnikateľov.
- 1.7. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania objednávateľovi. Posúdenie toho, či vadou došlo k podstatnému alebo nepodstatnému porušeniu zmluvy sa spravuje bodom 6. VOP pre podnikateľov.

### 2. Uplatňovanie reklamácie

- 2.1. Objednávateľ je oprávnený uplatňovať u poskytovateľa nároky zo zodpovednosti za vady dodaných služieb v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.
- 2.2. Objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:
  - na kvalitu poskytovanej služby,
  - na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za službu nebola vystavená v súlade s VOP pre podnikateľov a cenníkom služieb,
  - na správnosť faktúry po formálnej stránke.
- 2.3. Reklamáciu musí objednávateľ uplatniť u poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil alebo mohol zistiť vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 15 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
- 2.4. Reklamáciu podľa bodu 2.1. môže objednávateľ uplatniť:
  - písomne na adrese sídla poskytovateľa,
  - e-mailom na [reklamacie@tj-legal.com](mailto:reklamacie@tj-legal.com),

- osobne v sídle poskytovateľa,
  - prostredníctvom online chatu na stránke [www.tj-legal.com](http://www.tj-legal.com),
  - telefonicky na tel. č. 051 321 5211.
- 2.5.** Všetky kontaktné údaje poskytovateľa sú zverejnené aj na jeho webovej stránke a vo VOP pre podnikateľov.
- 2.6.** Pri uplatnení reklamácie objednávateľ vyplní reklamačný protokol pre podnikateľov zverejnený na internetovej stránke poskytovateľa. Objednávateľ sa zaväzuje vyplniť v reklamačnom protokole všetky údaje a doplniť všetky informácie, ktoré sa ho v reklamačnom protokole týkajú. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania ceny za poskytnutú službu je povinný uviesť aj číslo daňového dokladu, ktorého sa reklamácia týka. V prípade podania reklamácie prostredníctvom online chatu alebo telefonicky vyplní tieto údaje osoba poverená poskytovateľom. Objednávateľ je vždy povinný označiť a súčasne s reklamáciou doručiť poskytovateľovi podklady, o ktoré opiera svoju reklamáciu.
- 2.7.** Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené objednávateľom v ním uplatnenej reklamacii ani za nemožnosť doručenia protokolu o vybavení reklamácie na objednávateľom uvedenú e mailovú adresu.
- 2.8.** Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na jej úhradu, t.j. nezbavuje objednávateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
- 2.9.** Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality alebo neposkytnutie služby spôsobili
- 2.9.1.** okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
  - 2.9.2.** nesprávne poskytnuté dokumenty alebo informácie od objednávateľa,
  - 2.9.3.** ak objednávateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 15 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil alebo mohol zistiť.
- 2.10.** Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď objednávateľ uplatnil u poskytovateľa reklamáciu riadne a v súlade s bodom 2.4. a 2.6. tohto Reklamačného poriadku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky potrebné a správne údaje a prílohy, reklamačné konanie začína až dňom ich doplnenia. Ak objednávateľ údaje či prílohy ani v lehote uvedenej vo výzve poskytovateľa nedoplní či neopraví, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
- 2.11.** Ak služba, ktorú objednávateľ reklamuje, vyžaduje súčinnosť zo strany objednávateľa, je objednávateľ povinný poskytovateľovi požadovanú súčinnosť poskytnúť. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň poskytnutia súčinnosti poskytovateľovi.

### **3. Reklamačné konanie**

- 3.1.** Pri osobnom uplatnení reklamácie vyplní poskytovateľ svoju časť reklamačného protokolu, opatrí ho pečiatkou a podpíše. Za účelom spracovania reklamácie poskytovateľ vyhotoví fotokópiu reklamačného protokolu, ktorý si ponechá. Originál reklamačného protokolu vráti objednávateľovi.
- 3.2.** Pri uplatnení reklamácie poštou, prostredníctvom emailu, online chatu alebo telefonicky, doručí poskytovateľ objednávateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na objednávateľom uvedenú e mailovú adresu.
- 3.3.** Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej riadnom uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Poskytovateľ sa zaväzuje vybaviť reklamáciu v lehote 15 dní odo dňa jej uplatnenia.

- 3.4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3.3. má objednávateľ právo od zmluvy odstúpiť len v prípade, ak úmyselne odstúpiť od zmluvy poskytovateľovi pred uplynutím lehoty oznámil.
- 3.5. Po vybavení reklamácie odošle poskytovateľ objednávateľovi emailom protokol o vybavení reklamácie, v ktorom označí, či bola reklamácia opodstatnená alebo neopodstatnená, uvedie stručné odôvodnenie a spôsob jej vybavenia.
- 3.6. Reklamačné konanie sa končí momentom odoslania protokolu o vybavení reklamácie na emailovú adresu objednávateľa.

#### **4. Práva zo zodpovednosti za vady**

- 4.1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje poskytovateľ.
- 4.2. Objávateľ má pri nepodstatnom porušení zmluvy právo na:
  - 4.2.1. odstránenie nedostatkov služby,
  - 4.2.2. opravu faktúry,
  - 4.2.3. zľavu z ceny služby,
  - 4.2.4. výmenu služby za inú.
- 4.3. Objávateľ má pri podstatnom porušení zmluvy právo na:
  - 4.3.1. odstránenie právnych väd služby,
  - 4.3.2. primeranú zľavu z ceny služby,
  - 4.3.3. odstúpenie od zmluvy.
- 4.4. V prípadoch uvedených v bode 4.2. a 4.3. sa môže poskytovateľ s objednávateľom dohodnúť aj na inom spôsobe vybavenia reklamácie.
- 4.5. O výške poskytovanej zľavy ceny podľa bodu 4.2.3. a 4.3.2. rozhoduje poskytovateľ. Pre poskytnutie zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny musia byť splnené tieto podmienky:
  - existencia väd,
  - ich včasné uplatnenie,
  - zodpovednosť poskytovateľa za vady,
  - neodstránenie väd poskytovateľom v poskytnutej primeranej dodatočnej lehote.
- 4.6. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, poskytovateľ zúčtuje oprávnené reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnené reklamovanej ceny, prípadne dohodne s objednávateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania služby. Pokiaľ bola cena za poskytnutú službu účtovaná (fakturovaná) jednorazovo, suma vo výške oprávnené reklamovanej ceny sa objednávateľovi vráti.

#### **5. Záverečné ustanovenia**

- 5.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.07.2020.
- 5.2. Zmeny a doplnenia tohto reklamačného poriadku sú platné a účinné od 01.07.2020.
- 5.3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.