

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE SPOTREBITEĽOV

Napriek tomu, že sa snažíme robiť svoju prácu čo najlepšie a ponúkať vám kvalitné služby, môže sa stať, že niečo nie je tak, ako by malo byť. Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií 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“ v príslušnom gramatickom tvare) je neoddeliteľnou súčasťou VOP pre spotrebiteľov.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované poskytovateľom na webovom sídle: www.tj-legal.com (ďalej v texte aj len ako „webstránka“ v príslušnom gramatickom tvare).
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre poskytovateľa aj objednávateľa, ktorým je spotrebiteľ.
- 1.4. Týmto reklamačným poriadkom poskytovateľ informuje objednávateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z..
- 1.5. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle poskytovateľa a je zverejnený na webstránke poskytovateľa.
- 1.6. Momentom odoslania objednávky služieb vyhlasuje objednávateľ, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.
- 1.7. Službou sa rozumejú služby ponúkané poskytovateľom, podľa ponuky uverejnenej na webstránke alebo individuálne dohodnuté, ako aj ďalšie súvisiace služby podľa predmetov podnikania poskytovateľa zapísaných v obchodnom registri.
- 1.8. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
- 1.9. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú službu, poskytnutím zľavy z ceny poskytnutej služby alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

2. Zodpovednosť poskytovateľa za vady služieb

- 2.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná objednávateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmluvou.
- 2.2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania objednávateľovi.

3. Uplatňovanie reklamácie

- 3.1. Objávateľ 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 so zmluvou a cenníkom služieb.
- 3.2.** Základná zákonná záručná doba na tovar alebo službu zakúpenú objednávateľom je 24 mesiacov podľa ustanovení Občianskeho zákonníka.
- 3.3.** Reklamáciu musí objednávateľ uplatniť u poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
- 3.4.** Reklamáciu podľa bodu 3.1. môže objednávateľ uplatniť:
 - písomne na adrese sídla poskytovateľa,
 - e-mailom na reklamacie@tj-legal.com,
 - osobne v sídle poskytovateľa,
 - prostredníctvom online chatu na stránke www.tj-legal.com,
 - telefonicky na tel. č. 051 321 52 11.
- 3.5.** Všetky kontaktné údaje poskytovateľa sú uverejnené aj na jeho webovej stránke a vo VOP pre spotrebiteľov.
- 3.6.** Pri uplatnení reklamácie objednávateľ vyplní reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke poskytovateľa. V reklamačnom protokole objednávateľ uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (meno a priezvisko, adresu bydliska, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa objednávateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby. V reklamačnom protokole objednávateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, či si praje doručiť protokol o vybavení reklamácie poštou, alebo si ho vyzdvihne osobne a ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú službu musí objednávateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka. V prípade podania reklamácie prostredníctvom online chatu alebo telefonicky vyplní tieto údaje osoba poverená poskytovateľom. Objednávateľ je vždy povinný uviesť a súčasne s reklamáciou doručiť poskytovateľovi podklady, o ktoré opiera svoju reklamáciu.
- 3.7.** Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené objednávateľom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia protokolu o vybavení reklamácie na objednávateľom uvedenú adresu bydliska.
- 3.8.** Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na povinnosť jej úhrady, t.j. nezbavuje objednávateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
- 3.9.** Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili
 - 3.9.1.** okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
 - 3.9.2.** neodborne alebo nesprávne poskytnuté dokumenty alebo informácie od objednávateľa,
 - 3.9.3.** ak objednávateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil alebo mohol zistiť.
- 3.10.** Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď objednávateľ uplatnil u poskytovateľa reklamáciu riadne a v súlade s bodom 3.4. a 3.6. 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.
- 3.11.** Ak služba, ktorú objednávateľ reklamuje, vyžaduje pre objektívne posúdenie opodstatnenosti reklamácie súčinnosť zo strany objednávateľa, je objednávateľ povinný

poskytovateľovi požadovanú súčinnosť poskytnúť. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň poskytnutia súčinnosti poskytovateľovi.

4. Reklamačné konanie

- 4.1. 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.
- 4.2. Pri uplatnení reklamácie poštou, prostredníctvom emailu, online chatu alebo telefonicky, doručí poskytovateľ objednávateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú emailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 4.3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
- 4.4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 4.3. tohto článku má objednávateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
- 4.5. O vybavení reklamácie vydá poskytovateľ objednávateľovi protokol o vybavení reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Ukončením reklamačného konania môže byť osobné prevzatie protokolu. Ukončením reklamačného konania je vždy odoslanie reklamačného protokolu na kontaktnú adresu reklamujúceho.
- 4.6. O vybavení reklamácie informuje poskytovateľ objednávateľa spôsobom zvoleným v reklamačnom protokole.
- 4.7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

5. Spôsoby vybavenie reklamácie

- 5.1. 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.
- 5.2. Objednávateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - 5.2.1. ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využiť ako služba bez vady,
 - 5.2.2. ide síce o odstrániteľné vady, avšak objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využiť; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
 - 5.2.3. ide síce o odstrániteľné vady, avšak objednávateľ nemôže pre väčší počet väd službu riadne využiť; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
 - 5.2.4. poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

- 5.3. V prípadoch uvedených v bode 5.2. sa môže poskytovateľ s objednávateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej služby za inú.
- 5.4. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má objednávateľ právo na zľavu z ceny služby.
- 5.5. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny podľa bodu 5.4. sa prihliadne na dobu trvania vady a možnosť ďalšieho využívania služby.
- 5.6. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje poskytovateľ.
- 5.7. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
- odstránením vady poskytovanej služby,
 - výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s objednávateľom,
 - vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy),
 - poskytnutím zľavy z ceny poskytovanej služby (pri neodstrániteľnej vade),
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 5.8. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, poskytovateľ zúčtuje oprávnene reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne s objednávateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa objednávateľovi vráti.

6. Informácie o alternatívnom riešení sporov

- 6.1. Objednávateľ má v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len "zákon") ako spotrebiteľ právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým bola vybavená jeho reklamácia alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva.
- 6.2. Identifikačné a kontaktné údaje poskytovateľa sú:
- Obchodné meno: TJ-Legal, s.r.o.
Sídlo: Hlavná 133, 080 01 Prešov
IČO: 45 447 292
Zápis: Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 22687/P
Telefón: +421 51 321 5211
E-mail: kontakt@tj-legal.com
Fax: +421 51 7495 301
- 6.3. Ak poskytovateľ na žiadosť objednávateľa o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má objednávateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) je treba podať príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iné právnické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR. Objednávateľ má ako spotrebiteľ právo voľby, ktorému subjektu návrh podá. Zoznam je dostupný na stránke: <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
- 6.4. Návrh môže objednávateľ podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je

uvedený v prílohe č. 1 zákona a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Platforma na podávanie alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže objednávateľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu:

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>

Zároveň je objednávateľ oprávnený použiť platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke

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

kde vyplní elektronický formulár sťažnosti na obchodníka.

- 6.5.** Alternatívne riešenie sporov môže využiť len objednávateľ - spotrebiteľ t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže požadovať od objednávateľa úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu do výšky 5,00 eur vrátane DPH. Výsledkom konania o alternatívnom riešení sporu, by mala byť dohoda predajcu a spotrebiteľa o zmierlivom vyriešení ich sporu. Avšak ani záväznosť takejto dohody nebráni stranám, aby svoj spor následne riešili súdnou cestou.

7. Záverečné ustanovenia

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