

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

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 CZ, s.r.o., IČO: 107 57 112, DIČ: CZ10757112, sídlem Lidická 700/19, Veveří, 602 00 Brno, Česká republika, zapsané v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 122685 (dále jen „poskytovatel“ v příslušném gramatickém tvaru) tvoří neoddělitelnou součást Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“).
- 1.2. Tento reklamační řád stanoví postup při uplatňování reklamací na služby nabízené a poskytované poskytovatelem na adrese [www.tj-legal.cz](http://www.tj-legal.cz) (dále jen „webové stránky“ v příslušném gramatickém tvaru).
- 1.3. Tento reklamační řád je pro poskytovatele i objednatele – kterým je buď spotřebitel, a tedy fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (viz ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů – dále jen „ZoOS“), anebo podnikající fyzická osoba, nebo právnická osoba, případně ten, kdo jedná v rámci své podnikatelské činnosti a/nebo ten, kdo vystupuje za právnickou osobu – závazný.
- 1.4. Tímto reklamačním řádem informuje poskytovatel objednatel o rozsahu, podmínkách a postupu při uplatňování reklamace, včetně údajů o tom, v jakých případech lze reklamaci podat, a to v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů – dále jen „OZ“ a § 13 ZoOS.
- 1.5. Odesláním objednávky služby dává objednatel najevo, že je s tímto reklamačním řádem obeznámen.
- 1.6. 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.
- 1.7. Reklamací se rozumí uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.
- 1.8. 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 objednateli 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 objednateli.

## 3. Uplatňování reklamace

- 3.1. Objednatel 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 objednatel je 24 měsíců podle OZ.
- 3.3. Reklamaci musí objednatel u poskytovatele uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí vady poskytované služby nebo nesprávnost účtované částky.
- 3.4. Reklamaci podle bodu 3.1 může objednatel uplatnit:

- písemně na adrese sídla poskytovatele,
  - e-mailem na reklamacie@tj-legal.com,
  - prostřednictvím online chatu na stránce www.tj-legal.cz,
  - telefonicky na tel. č. +420 29 615 0041
- 3.5. Všechny kontaktní údaje poskytovatele jsou zveřejněny také na jeho webových stránkách a ve VOP pro spotřebitele.
- 3.6. Při uplatňování reklamace objednatel vyplní reklamační formulář zveřejněný na internetových stránkách poskytovatele. V reklamačním formuláři uvede objednatel své identifikační a kontaktní údaje (jméno a příjmení, adresu bydliště, resp. označení podnikatelského subjektu, místo podnikání nebo sídlo, telefonní číslo a email), přesně označí a popíše vadu služby a způsob, jakým se vada projevuje, stejně jako časové vymezení doby, v níž podle objednatele došlo k omezení kvality poskytnuté služby. V reklamačním formuláři objednatel dále uvede, který z nároků z odpovědnosti za vady uplatňuje, zda si přeje doručit protokol o vyřízení reklamace poštou, příp. na emailovou adresu, a další potřebné údaje. V případě reklamace správnosti vyúčtování za poskytnutou službu je objednatel povinen uvést také účetní období, kterého se reklamacie týká. V případě podání reklamace prostřednictvím online chatu nebo telefonicky vyplní tyto údaje osoba pověřená poskytovatelem. Objednatel 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 objednatelem v jím uplatněné reklamaci, ani za nemožnost doručení protokolu o vyřízení reklamace na objednatelem stanovenou adresu bydliště (místa podnikání, či sídla), příp. objednatelem stanovenou emailovou adresu.
- 3.8. Uplatnění reklamace na správnost účtované (fakturované) ceny za poskytovanou službu nemá odkladný účinek na povinnost jejího uhrazení, tj. nezbavuje objednatele 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 objednatele,
- 3.10. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet ode dne, kdy objednatel u poskytovatele podal reklamaci řádně a v souladu s body 3.4 a 3.6 tohoto reklamačního řádu. V případě, že podaná reklamacie neobsahuje veškeré potřebné a správně uvedené údaje a přílohy, lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet až ode dne jejich doplnění. Pokud objednatel údaje nebo přílohy nedoplní či neopraví ani v termínu uvedeném ve výzvě poskytovatele, reklamacie bude považována za neoprávněnou.
- 3.11. Vyžaduje-li služba reklamovaná objednatelem součinnost ze strany objednatele pro objektivní posouzení oprávněnosti reklamace, je objednatel 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. Je-li reklamacie podána poštou, prostřednictvím e-mailu, online chatu nebo telefonicky, doručí poskytovatel objednateli potvrzení o přijetí reklamace na stanovenou emailovou adresu; není-li možné potvrzení doručit ihned, musí být doručeno bez zbytečného odkladu, nejpozději však společně s dokladem o vyřízení reklamace.
- 4.2. Poskytovatel podanou reklamaci prošetří bez zbytečného odkladu po jejím podání a rozhodne o způsobu vyřízení reklamace. Po určení způsobu vyřízení je reklamacie ihned vyřešena, v oprávněných případech ale může vyřizování reklamace trvat déle, nesmí však přesáhnout 30 dní od jejího podání.

- 4.3. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace uvedené v bodu 4.3 tohoto článku má objednatel právo odstoupit od smlouvy nebo vyměnit službu za jinou.
- 4.4. 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 je vždy považováno odeslání reklamačního protokolu na kontaktní adresu reklamujícího, příp. reklamujícím stanovenou emailovou adresu.
- 4.5. O vyřízení reklamace informuje poskytovatel objednatele způsobem uvedeným v reklamačním formuláři.
- 4.6. 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 objednatel právo na jejich bezplatné, včasné a řádné odstranění. Poskytovatel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje poskytovatel.
- 5.2. Objednatel 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 objednatel 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 objednatel 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 zato, že se jedná o neodstranitelnou vadu).
- 5.3. V případech uvedených v bodě 5.2 se může poskytovatel s objednatelem dohodnout na vyřízení reklamace výměnou reklamované služby za jinou.
- 5.4. Pokud nabízená služba vykáže jiné neodstranitelné vady, má objednatel právo na slevu z ceny služby.
- 5.5. Při způsobu vyřízení reklamace poskytnutím slevy z účtované (fakturované) ceny dle bodu 5.4 se přihledne 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 objednatelem,
  - 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 objednatelem na prodloužení předplaceného období pro poskytování služeb. Pokud byla cena účtována (fakturována) za jednorázově poskytnutou službu, je částka ve výši oprávněně reklamované ceny navracena objednateli.

## **6. Informace o mimosoudním řešení sporů**

- 6.1. Objednatel, jako spotřebitel, má v souladu se ZoOS právo obrátit se na poskytovatele s žádostí o nápravu, pokud není spokojen s tím, jak byla jeho reklamační vyřízení, nebo pokud se domnívá, že poskytovatel porušil jeho práva.
- 6.2. Identifikační a kontaktní údaje poskytovatele jsou:  
Obchodní firma: TJ-Legal CZ, s.r.o.  
Sídlem: Lidická 700/19, Veveří, 602 00 Brno,  
IČO: 107 57 112  
Zápis: Obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 122685  
Telefon: +420 29 615 0041  
E-mail: [kontakt@tj-legal.com](mailto:kontakt@tj-legal.com)  
Fax: +421 51 7495 301
- 6.3. Odpoví-li poskytovatel na žádost objednatele o nápravu zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dní ode dne jejího odeslání, má objednatel 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 Česká obchodní inspekce, případně jiné právnické osoby zapsané na seznamu Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky. Objednatel má jako spotřebitel právo se rozhodnout, u kterého subjektu návrh podá. Seznam je k dispozici na stránce: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/pruvodce-pro-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu--246424/>
- 6.4. Návrh může objednatel podat v písemné, elektronické nebo ústní podobě k zaprotokolování. K podání návrhu může spotřebitel využít on-line formulář uvedený na internetových stránkách České obchodní inspekce <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>, případně na internetových stránkách každého subjektu mimosoudního řešení sporů. Informace o mimosoudním řešení sporů České obchodní inspekce je na internetových stránkách: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> Zároveň má objednatel 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 poskytovatele.
- 6.5. Mimosoudní řešení sporů může využít pouze objednatel, který je spotřebitelem, tj. fyzickou osobou, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. 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 9.12.2021.
- 7.2. Změny a doplnění tohoto reklamačního řádu jsou platné a účinné od 9.12.2021.
- 7.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět změny a doplnění tohoto reklamačního řádu bez nutnosti předchozího upozornění.