

# **REGULAMIN REKLAMACJI dla klientów biznesowych**

Pomimo tego, że staramy się wykonywać swoją pracę jak najlepiej i oferować usługi na najwyższym poziomie, może się zdarzyć, że coś pójdzie nie tak, jak powinno. Niniejszy regulamin reklamacji ma na celu zapewnienie szybkiej i sprawnej obsługi reklamacji pomiędzy naszą spółką a klientami biznesowymi.

## **1. Postanowienia ogólne**

- 1.1.** Niniejszy regulamin reklamacji spółki **TJ-Legal, s.r.o.**, REGON: 45 447 292, NIP: 2022987791, NIP-VAT: SK2022987791, z siedzibą Hlavná 133, 080 01 Prešov, Republika Słowacka, wpisanej do Rejestru Handlowego w Sądzie Rejonowym Prešov, dział Sro, poz. nr 22687/P (dalej zwanej „usługodawca”) stanowi integralną część regulaminu ogólnego dla klientów biznesowych (dalej zwanego „Regulamin ogólny dla klientów biznesowych”).
- 1.2.** Niniejszy regulamin reklamacji reguluje procedurę reklamacji usług oferowanych i świadczonych przez usługodawcę na stronie: [www.tj-legal.com](http://www.tj-legal.com) (w dalszej części zwanej też „witryna”).
- 1.3.** Niniejszy regulamin reklamacji jest wiążący dla zleceniodawcy, którym jest klient biznesowy.
- 1.4.** Uznaje się, że w chwili wysłania przez zleceniodawcę zlecenia na usługę zapoznał się on z niniejszym regulaminem reklamacji.
- 1.5.** Roszczenia reklamacyjne podlegają niniejszemu Regulaminowi reklamacji dla klientów biznesowych (dalej zwanemu „Regulamin reklamacji”), Regulaminowi ogólnemu dla klientów biznesowych oraz słowackiej ustawie nr 513/1991 Dz.U. Kodeks handlowy (dalej zwanej „Kodeks handlowy”).
- 1.6.** Usługodawca odpowiada za to, by usługa oferowana zleceniodawcy spełniała wymogi jakości usługi stosownie do charakteru oferowanej usługi oraz zgodnie z Regulaminem ogólnym dla klientów biznesowych.
- 1.7.** Usługodawca odpowiada za wady oferowanej usługi w okresie jej świadczenia zleceniodawcy. Ocenę tego, czy wada spowodowała rażące lub nierażące naruszenie umowy reguluje pkt 6. Regulaminu ogólnego dla klientów biznesowych.

## **2. Zgłaszanie reklamacji**

- 2.1.** Zleceniodawca ma prawo do dochodzenia roszczeń z tytułu odpowiedzialności za wady świadczonych przez usługodawcę usług zgodnie z niniejszym Regulaminem reklamacji.

- 2.2.** Zleceniodawca ma prawo do reklamowania:
- jakości świadczonej usługi,
  - poprawności ceny naliczonej za świadczoną usługę, jeśli ma uzasadnione wątpliwości, czy faktura za usługę została wystawiona zgodnie z Regulaminem ogólnym dla klientów biznesowych i cennikiem usług,
  - poprawności faktury pod względem formalnym.
- 2.3.** Reklamację zleceniodawca winien zgłosić usługodawcy niezwłocznie po tym, jak dowie się lub mógł się dowiedzieć o wadzie świadczonej usługi lub błędnie naliczonej cenie, jednak nie później niż w ciągu 15 dni, w innym wypadku prawo do reklamacji wygasa.
- 2.4.** Reklamację, o której mowa w pkt 2.1. Zleceniodawca może zgłosić:
- na piśmie na adres siedziby usługodawcy,
  - drogą elektroniczną na: [polska@tj-legal.com](mailto:polska@tj-legal.com),
  - osobiście w siedzibie usługodawcy,
  - za pośrednictwem chatu na stronie: [www.pl.tj-legal.com](http://www.pl.tj-legal.com),
  - telefonicznie pod numerem: 051 321 5211.
- 2.5.** Wszystkie dane do kontaktu usługodawcy są dostępne na jego stronie internetowej i w Regulaminie ogólnym dla klientów biznesowych.
- 2.6.** W celu zgłoszenia reklamacji zleceniodawca wypełnia protokół reklamacji dla klientów biznesowych dostępny na stronie internetowej usługodawcy. Zleceniodawca zobowiązuje się do podania w protokole reklamacji wszystkich danych i wskazania wszystkich informacji, które go dotyczą. Jeśli reklamacja dotyczy błędnie naliczonej ceny usługi, należy podać także numer faktury, której dotyczy reklamacja. Jeśli reklamacja jest składana za pośrednictwem chatu online lub telefonicznie, dane wypełnia osoba upoważniona przez usługodawcę. Zleceniodawca każdorazowo jest zobowiązany do opisanie i doręczenia usługodawcy wraz z reklamacją dokumentów stanowiących podstawę reklamacji.
- 2.7.** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne błędne dane przekazane przez zleceniodawcę w zgłoszonej przez niego reklamacji ani za brak możliwości doręczenia protokołu reklamacji na podany przez zleceniodawcę adres poczty elektronicznej.
- 2.8.** Reklamacja błędnie naliczonej (zafakturowanej) ceny usługi nie powoduje odroczenia płatności, tj. nie zwalnia zleceniodawcy z obowiązku uregulowania faktury w terminie płatności.
- 2.9.** Usługodawca zastrzega sobie prawo do nieuznania reklamacji, jeśli obniżenie jakości lub niemożność świadczenia usługi były spowodowane
- 2.9.1.** okolicznościami wyłączającymi odpowiedzialność,
  - 2.9.2.** błędnymi dokumentami lub informacjami przekazanymi przez zleceniodawcę,
  - 2.9.3.** jeśli zleceniodawca zgłosił reklamację po upływie 15 dni od dnia, w którym stwierdził lub mógł stwierdzić wadę lub błędnie naliczoną cenę.
- 2.10.** Za dzień rozpoczęcia postępowania reklamacyjnego uznaje się dzień należytego zgłoszenia przez zleceniodawcę reklamacji usługodawcy zgodnie z pkt 2.4. i 2.6. niniejszego Regulaminu reklamacji. Jeśli reklamacja nie zawiera wszystkich potrzebnych i prawidłowych danych oraz załączników, postępowanie reklamacyjne rozpoczyna się w dniu ich dostarczenia. Jeśli zleceniodawca nie uzupełni lub nie

poprawi danych lub załączników w terminie wskazanym przez usługodawcę w wezwaniu, reklamację uznaje się za nieuzasadnioną.

- 2.11.** Jeśli usługa, którą zleceniodawca reklamuje wymaga współpracy ze strony zleceniodawcy, zleceniodawca winien ją usługodawcy zapewnić. Jeśli tego nie uczyni, za dzień rozpoczęcia postępowania reklamacyjnego uznaje się dzień zapewnienia współpracy usługodawcy.

### **3. Postępowanie reklamacyjne**

- 3.1.** W przypadku zgłoszenia reklamacji osobiście, usługodawca wypełnia przeznaczoną dla niego część protokołu reklamacji, podbija pieczętkę i składa podpis. W celu przetwarzania reklamacji usługodawca sporządza dla siebie kserokopię protokołu reklamacji. Oryginał protokołu reklamacji zwraca zleceniodawcy.
- 3.2.** W przypadku zgłoszenia reklamacji pocztą, drogą elektroniczną, za pośrednictwem chatu online lub telefonicznie, usługodawca przesyła zleceniodawcy potwierdzenie otrzymania reklamacji na wskazany przez zleceniodawcę adres poczty elektronicznej.
- 3.3.** Usługodawca rozpatrzy zgłoszoną reklamację niezwłocznie po jej należytych zgłoszeniu i decyduje o sposobie jej rozstrzygnięcia. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 15 dni od daty zgłoszenia.
- 3.4.** Po upływie terminu przewidzianego na rozpatrzenie reklamacji, o którym mowa w pkt 3.3., zleceniodawca ma prawo do odstąpienia od umowy tylko w przypadku, jeśli zawiadomił usługodawcę o swoim zamiarze przed upływem tego terminu.
- 3.5.** Po rozpatrzeniu reklamacji usługodawca drogą elektroniczną wysyła zleceniodawcy protokół rozpatrzenia reklamacji, w którym informuje, czy reklamacja była uzasadniona lub nieuzasadniona, przekazuje krótkie uzasadnienie i sposób jej rozstrzygnięcia.
- 3.6.** Postępowanie reklamacyjne kończy się w chwili wysłania protokołu rozpatrzenia reklamacji na adres poczty elektronicznej zleceniodawcy.

### **4. Prawa z tytułu odpowiedzialności za wady**

- 4.1.** Jeśli zrealizowana usługa ma wadę, którą można usunąć, zleceniodawcy przysługuje prawo do bezpłatnego, terminowego i należytego usunięcia takiej wady. Usługodawca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia wady. O sposobie usunięcia wady decyduje usługodawca.
- 4.2.** W przypadku nierażącego naruszenia umowy zleceniodawcy przysługuje prawo do:
- 4.2.1.** usunięcia braków usługi,
  - 4.2.2.** skorygowania faktury,
  - 4.2.3.** obniżenia ceny usługi,
  - 4.2.4.** zamiany usługi na inną.
- 4.3.** W przypadku rażącego naruszenia umowy zleceniodawcy przysługuje prawo do:
- 4.3.1.** usunięcia wad prawnych usługi,
  - 4.3.2.** stosownego obniżenia ceny usługi,
  - 4.3.3.** odstąpienia od umowy.
- 4.4.** W przypadkach, o których mowa w pkt. 4.2. i 4.3. usługodawca może uzgodnić ze zleceniodawcą inny sposób rozstrzygnięcia reklamacji.
- 4.5.** O wysokości zniżki, o której mowa w pkt. 4.2.3. i 4.3.2. decyduje usługodawca. Obniżenie naliczonej (zafakturowanej) ceny jest możliwe pod warunkiem:

- istnienia wad,
  - ich terminowego zgłoszenia,
  - odpowiedzialności usługodawcy za wady,
  - nieusunięcia wad przez usługodawcę w stosownym dodatkowym terminie.
- 4.6.** W przypadku uznania reklamacji dotyczącej błędnego naliczenia ceny, usługodawca dokonuje rozliczenia ceny za usługę, która wynika z uzasadnionej reklamacji w najbliższym okresie lub okresach rozliczeniowych do czasu zwrotu pełnej kwoty wynikającej z uzasadnionej reklamacji lub uzgadnia ze zleceniodawcą wydłużenie okresu przedpłaconego świadczenia usługi. Jeśli cena za usługę została naliczona (zafakturowana) jednorazowo, kwota wynikająca z uzasadnionej reklamacji jest zwracana zleceniodawcy.

## **5. Postanowienia końcowe**

- 5.1.** Niniejszy Regulamin reklamacji wchodzi w życie i obowiązuje od 01.07.2020 r.
- 5.2.** Zmiany i uzupełnienia niniejszego Regulaminu reklamacji wchodzi w życie i obowiązują od 15.08.2022 r.
- 5.3.** Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany i uzupełniania niniejszego Regulaminu reklamacji bez uprzedniego zawiadomienia.