

REGULAMENTUL PENTRU RECLAMAȚII PENTRU CONSUMATORI

În ciuda faptului că încercăm să ne facem treaba pe cât putem și să vă oferim servicii de calitate, se poate întâmpla ca ceva să nu fie așa cum ar trebui să fie. Această procedură de reclamație servește pentru a asigura o procedură rapidă și corectă de gestionare a reclamațiilor.

1. Dispoziții generale

- 1.1. Prezentul regulament pentru reclamații al societății TAX JOBS LEGAL RO S.R.L., CUI: RO43657412, CIF: 43517265, cu sediul social în Bulevardul Felix 2, Cod poștal 417 495, Sânmartin, Bihor, România, înregistrată la Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Bihor, (denumită în continuare „Furnizor” în forma gramaticală corespunzătoare) este parte integrantă a TCG pentru consumatori.
- 1.2. Prezentul regulament pentru reclamație reglementează procedura de depunere a unei reclamații cu privire la serviciile oferite și furnizate de furnizor pe site-ul web: www.tj-legal.ro (denumit în continuare în text, de asemenea, numai ca „site web” în forma gramaticală corespunzătoare).
- 1.3. Prezentul regulament pentru reclamație este obligatoriu atât pentru furnizor, cât și pentru client, care este consumatorul.
- 1.4. Cu acest regulament pentru reclamație, furnizorul informează clientul cu privire la domeniul de aplicare, condițiile și metoda de depunere a unei reclamații, inclusiv date despre locul în care poate fi formulată reclamația în conformitate cu § 18 alin. 1 din Legea nr. 250/2007.
- 1.5. Prezentul regulament pentru reclamație este plasat într-un loc vizibil la sediul furnizorului și este publicat pe site-ul web al furnizorului.
- 1.6. În momentul trimiterii comenzii de service, clientul declară că a fost informat despre acest regulament pentru reclamații.
- 1.7. Prin serviciu se înțelege serviciile oferite de furnizor, conform ofertei publicate pe site sau convenite individual, precum și alte servicii conexe în funcție de subiectul de activitate al furnizorului înregistrat în registrul comercial.
- 1.8. Prin reclamație se înțelege exercitarea dreptului de răspundere pentru defectele serviciului furnizat.
- 1.9. Prin tratarea reclamațiilor se înțelege încetarea procedurii de reclamație prin eliminarea defectelor serviciului furnizat, schimbarea serviciului cu altul, returnarea prețului perceput pentru serviciul furnizat, oferirea unei reduceri la prețul serviciului furnizat sau respingerea motivată a reclamației.

2. Răspunderea furnizorului pentru defecte ale serviciului

- 2.1. Furnizorul este responsabil de asigurarea faptului că serviciul oferit Clientului va îndeplini cerințele privind calitatea serviciului oferit în conformitate cu natura serviciului oferit și a contractului încheiat.
- 2.2. Furnizorul este responsabil pentru defectele serviciului oferit pe perioada furnizării acestuia către Client.

3. Depunerea unei reclamații

3.1. Clientul are dreptul să depună o reclamație:

- privind calitatea serviciului oferit,
- privind corectitudinea prețului perceput pentru serviciul furnizat, dacă are îndoieli rezonabile că factura serviciului nu a fost emisă în conformitate cu contractul și cu lista de prețuri a serviciilor.

3.2. Perioada de garanție legală de bază pentru bunurile sau serviciile achiziționate de client este de 24 de luni, în conformitate cu prevederile Codului civil.

3.3. Clientul trebuie să depună o reclamație la furnizor fără întârziere nejustificată după ce a constatat un defect în serviciul furnizat sau o sumă incorect facturată, dar nu mai târziu de 30 de zile, în caz contrar, dreptul de a depune o reclamație expiră.

3.4. Conform punctului 3.1., clientul poate depune reclamație:

- în scris la adresa sediului social al furnizorului,
- prin e-mail la adresa romania@tj-legal.com,
- personal, la sediul furnizorului,
- prin chat online la www.tj-legal.ro,
- telefonic la nr. de telefon 031 2296 488

3.5. Toate datele de contact ale furnizorului sunt, de asemenea, publicate pe site-ul său web și în TCG pentru consumatori.

3.6. Atunci când face o reclamație, clientul completează raportul pentru reclamații publicat pe site-ul web al furnizorului. În raportul pentru reclamații, clientul își precizează datele de identificare și de contact (nume și prenume, adresa de reședință, numărul de telefon, e-mail-ul), identifică și descrie cu precizie defectul de serviciu și modul în care se manifestă defectul, precum și o limitare de timp în care s-a produs, potrivit clientului, limitarea calității serviciului furnizat. În raportul de reclamație, clientul va preciza în continuare pe care dintre cererile de răspundere pentru defecte le revendică, dacă dorește să transmită raportul privind gestionarea reclamației prin poștă sau să îl prezinte personal și alte date necesare. În cazul unei reclamații cu privire la corectitudinea facturării serviciului furnizat, clientul trebuie să precizeze și perioada contabilă la care se referă reclamația. În cazul depunerii unei reclamații prin chat online sau telefon, aceste informații vor fi completate de o persoană autorizată de furnizor. Clientul este întotdeauna obligat să declare și, în același timp cu reclamația, să livreze furnizorului documentele pe care își bazează reclamația.

3.7. Furnizorul nu este responsabil pentru orice date incorecte furnizate de către client în reclamație și pentru incapacitatea de a livra raportul privind tratarea plângerii la adresa de reședință indicată de client.

3.8. Depunerea unei plângeri cu privire la corectitudinea prețului calculat (facturat) pentru serviciul furnizat nu are un efect suspensiv asupra obligației de plată a acestuia, adică nu eliberează clientul de obligația de a plăti factura în termenul scadent.

3.9. Furnizorul își rezervă dreptul de a nu accepta reclamația dacă a cauzat o reducere a calității serviciului

3.9.1. circumstanțe care exclud răspunderea,

3.9.2. documente sau informații furnizate neprofesional sau incorect de la client,

3.9.3. dacă clientul a depus o reclamație după 30 de zile din ziua în care a descoperit sau ar fi putut descoperi defectul sau incorectitudinea facturii.

3.10. Ziua începerii procedurii de reclamație este considerată a fi ziua în care clientul a depus o reclamație la furnizor în mod corespunzător și în conformitate cu punctul 3.4. și 3.6. a acestui regulament pentru plângere. Dacă reclamația nu conține toate datele și

atașamentele necesare și corecte, procedura de reclamație începe în ziua finalizării acestora. În cazul în care clientul nu completează sau corectează datele sau atașamentele chiar și în perioada specificată în solicitarea furnizorului, reclamația va fi considerată nefondată.

- 3.11. În cazul în care serviciul reclamat de client necesită cooperarea acestuia pentru o evaluare obiectivă a validității reclamației, clientul este obligat să acorde furnizorului cooperarea necesară. Dacă nu face acest lucru, ziua începerii procedurii de reclamație va fi ziua acordării cooperării furnizorului.

4. Procedura de reclamație

- 4.1. Atunci când face o reclamație personală, furnizorul completează partea sa din raportul pentru reclamații, o ștampilează și o semnează. Pentru a procesa reclamația, furnizorul va face o fotocopie a raportului pentru reclamații, pe care o va păstra. Originalul raportului pentru reclamații va fi returnat clientului.
- 4.2. Atunci când face o reclamație prin poștă, e-mail, chat online sau telefon, furnizorul va livra clientului o confirmare de primire a reclamației la adresa de e-mail furnizată de acesta; dacă nu este posibilă livrarea confirmării imediat, aceasta trebuie trimisă fără întârziere nejustificată, dar cel târziu împreună cu dovada plângerii.
- 4.3. Furnizorul va investiga reclamația fără întârziere nejustificată după depunerea acesteia și va decide cu privire la metoda de soluționare a reclamației. După stabilirea metodei de soluționare a reclamației, reclamația va fi soluționată imediat, iar, în cazuri justificate, reclamația poate fi soluționată ulterior; cu toate acestea, soluționarea reclamației nu poate dura mai mult de 30 de zile de la data depunerii acesteia.
- 4.4. După expirarea perioadei de soluționare a reclamației specificată la punctul 4.3. din acest articol, clientul are dreptul de a se retrage din contract sau dreptul de a schimba serviciul cu altul.
- 4.5. Furnizorul va emite clientului un raport privind gestionarea reclamației cu privire la gestionarea reclamației, în termen de cel mult 30 de zile de la data reclamației, care este o confirmare a soluționării reclamației. Încheierea procedurii de reclamație poate fi acceptarea personală a raportului. Terminarea procedurii de reclamație este întotdeauna trimiterea raportului pentru reclamații la adresa de contact a reclamantului.
- 4.6. Furnizorul informează clientul despre gestionarea reclamației în modul selectat în raportul pentru reclamații.
- 4.7. Furnizorul este obligat să țină evidența reclamațiilor și să le prezinte, la cererea autorității de supraveghere, pentru inspecție. Evidența reclamațiilor trebuie să conțină date despre data reclamației, data și metoda de tratare a reclamației și numărul de ordine al documentului de pe reclamație.

5. Metode de depunere a unei reclamații

- 5.1. Dacă apare un defect la serviciul furnizat care poate fi înlăturat, clientul are dreptul la o eliminare gratuită, în timp util și adecvată. Furnizorul este obligat să elimine defectul fără întârzieri nejustificate. Furnizorul decide asupra metodei de eliminare a defectului.
- 5.2. Clientul are dreptul să se retragă din contractul încheiat:
 - 5.2.1. dacă serviciul oferit prezintă un defect care nu poate fi remediat și care împiedică utilizarea corectă a serviciului ca serviciu fără defecte,
 - 5.2.2. deși acestea sunt defecte remediabile, clientul nu poate utiliza în mod corespunzător serviciul din cauza reparației defectului; o reparație a unui defect este considerată

- a fi o condiție dacă același defect apare la a treia oară după cel puțin două eliminări anterioare,
- 5.2.3. deși acestea sunt defecte remediabile, clientul nu poate utiliza corect serviciul din cauza unui număr mai mare de defecte; cel puțin trei defecte remediabile diferite care împiedică utilizarea corectă a serviciului sunt considerate a fi un număr mai mare de defecte în același timp,
- 5.2.4. furnizorul nu va procesa reclamația în termen de 30 de zile (în acest caz este considerat un defect iremediabil).
- 5.3. În cazurile menționate la punctul 5.2. furnizorul poate fi de acord cu clientul cu privire la gestionarea reclamației prin schimbarea serviciului solicitat cu altul.
- 5.4. Dacă pe serviciul oferit apar alte defecte ireparabile, clientul are dreptul la o reducere la prețul serviciului.
- 5.5. Atunci când se gestionează o reclamație oferind o reducere din prețul taxat (facturat) conform punctului 5.4., trebuie avute în vedere durata defectului și posibilitatea utilizării ulterioare a serviciului.
- 5.6. Furnizorul decide cu privire la valoarea reducerii oferite.
- 5.7. Furnizorul va procesa reclamația și va încheia procedura de reclamație într-unul din următoarele moduri:
- eliminarea defectului serviciului furnizat,
 - prin schimbul serviciului cu altul prin acordul prealabil cu clientul,
 - prin returnarea prețului plătit pentru serviciul furnizat (la retragerea din contract),
 - oferind o reducere la prețul serviciului furnizat (în cazul unui defect iremediabil),
 - respingerea justificată a plângerii.
- 5.8. În cazul recunoașterii unei reclamații cu privire la corectitudinea sumei facturate, furnizorul va deconta prețul revendicat în mod corespunzător pentru serviciu în următoarea perioadă sau perioade de facturare până la returnarea întregului preț revendicat în mod legal sau va conveni cu clientul să prelungească perioada de serviciu preplătită. În cazul în care prețul a fost taxat (facturat) pentru un serviciu unic, suma din valoarea prețului revendicat în mod legal va fi returnată clientului.

6. Informații privind soluționarea alternativă a litigiilor

- 6.1. În conformitate cu Legea nr. 391/2015 cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor consumatorilor (denumită în continuare „Legea”) în calitate de consumator dreptul de a se adresa furnizorului cu o cerere de despăgubire, dacă nu este mulțumit de modul în care a fost soluționată reclamația sa sau dacă este de părere că furnizorul și-a încălcat drepturile sale.
- 6.2. Identificarea și datele de contact ale furnizorului sunt:
- Denumire comercială: TAX JOBS LEGAL RO S.R.L
Sediul social: B-dul Felix 2, 417 495, Sânmartin, Bihor
CUI: 43 517 265
Înregistrată la: Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Bihor,
Număr de telefon: +40 312 296 488
E-mail: romania@tj-legal.com
- 6.3. În cazul în care furnizorul a răspuns la cererea de despăgubire a clientului într-un mod negativ sau nu a răspuns la aceasta în termen de 30 de zile de la data expedierii sale, clientul are dreptul să depună o propunere de inițiere a unei soluții alternative de

soluționare a litigiilor. O propunere pentru începerea soluționării alternative a litigiilor - SAL (denumită în continuare „propunerea”) trebuie prezentată subiectului relevant al soluționării alternative a litigiilor, care este Inspekția Comercială Română sau altor persoane juridice înregistrate la Ministerul Economiei din România. În calitate de consumator, clientul are dreptul de a alege subiectul căruia să îi trimită propunerea. Lista este disponibilă la: <http://www.economie.gov.ro/aparat-propriu/economie/soluționarea-alternativa-a-litigiilor>

- 6.4. Clientul poate depune propunerea pe suport de hârtie, în format electronic sau oral la registratură. Pentru a depune propunerea, consumatorul poate folosi formularul, al cărui model este prezentat în anexa nr. 1 din lege și care este, de asemenea, disponibil pe site-ul web al ministerului și al fiecărei entități SAL. Platforma alternativă de soluționare a litigiilor, prin intermediul căreia clientul poate prezenta o propunere de inițiere a soluției alternative de soluționare a litigiilor, este:

<https://anpc.ro/>

În același timp, clientul are dreptul să utilizeze platforma de soluționare a litigiilor online, care este disponibilă pe site-ul web

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

unde completează formularul electronic de reclamație pentru comerciant.

- 6.5. Soluționarea alternativă a litigiilor poate fi utilizată numai de către client - consumator, adică o persoană fizică care nu acționează în cadrul activității sale comerciale, al angajării sau al profesiei sale la încheierea și îndeplinirea contractului de consum. Soluționarea alternativă a litigiilor se referă doar la un litigiu între un consumator și un vânzător a cărui valoare depășește 20 EUR. Entitatea SAL poate solicita clientului să plătească o taxă pentru inițierea SAL până la 5,00 EUR, inclusiv TVA. Rezultatul procedurii SAL ar trebui să fie un acord între vânzător și consumator cu privire la soluționarea pe cale amiabilă a litigiului lor. Cu toate acestea, caracterul obligatoriu al unui astfel de acord nu împiedică părțile să își soluționeze ulterior litigiul prin instanțe.

7. Dispoziții finale

- 7.1. Acest regulament pentru reclamație intră în vigoare și produce efecte la data de 01.07.2020
- 7.2. Modificările și completările la prezentul regulament pentru reclamație sunt în vigoare și produc efecte de la 01.07.2020.
- 7.3. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica acest regulament pentru reclamație fără o notificare prealabilă.