

Reklamační řád

společnosti MAXTRON s.r.o., IČO 25592823
pro poskytování služeb elektronických komunikací

Článek I. Úvodní ustanovení

V tomto Reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování vašich práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“). Vaše práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti MAXTRON s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Budeme se snažit vyřešit všechny spory dohodou a k vaší spokojenosti.

Článek II. Výklad základních pojmů

»Reklamacie – uplatnění vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacie můžete podat na vyúčtování ceny služby (dále jen „vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.

»Osoba oprávněná podat reklamacie – zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

Článek III. Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to v případě, že:

1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě; nebo
2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům; nebo
3. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním

Článek IV. Právo uplatnit reklamacie, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamacie

Způsob uplatnění reklamacie: Reklamacie můžete uplatnit písemně. Reklamacie musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo a přesný důvod reklamacie. Podání reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

Místo uplatnění reklamacie: Reklamacie se uplatňuje písemně na adrese MAXTRON s.r.o., Květná 26, 664 48, Moravany nebo e-mailem na kontaktní adresu info@maxtron.cz.

Lhůta pro uplatnění reklamacie:

1. reklamacie vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování;
2. reklamacie předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
3. reklamacie týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od vadného poskytnutí služby

Článek V. Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie. Reklamacie se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamacie společnosti MAXTRON s.r.o.

Článek VI. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

»V případě, že je reklamacie vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamacie. Přeplatek či zaplacenou sumu vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích období, lze se dohodnout na jiném způsobu vrácení.

»Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacie, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII. Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme vám náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody k částce „K platbě celkem, uvedené na vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamacie (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka vám bude zaslána na vaši poslední známou adresu. V souladu s příslušnými právními předpisy vám však neposkytneme náhradu škody, která vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme vám přiměřenou slevu z ceny služby (výše slevy je závislá na našem posouzení) nebo po dohodě s vámi poskytneme službu náhradním způsobem. V ostatních případech odpovídáme za škodu, která vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovených v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

Článek VIII. Ustanovení společná a závěrečná

1. V případě, že s vyřízením reklamacie nesouhlasíte, máte právo podat námitky proti vyřízení reklamacie k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k dispozici k nahlédnutí v provozovně firmy MAXTRON s.r.o. a na internetové stránce www.maxtron.cz.
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2015