

Reklamační řád pro reklamace služeb elektronických komunikací

Reklamační řád upravuje podmínky reklamací služeb společnosti MAXICOM HOLDING a.s. (dále jen „MAXICOM“)

1. Reklamací na kvalitu služby nebo vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
2. Reklamací na poskytovanou službu je Zákazník, který je koncovým uživatelem, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
3. MAXICOM vyřídí reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je MAXICOM povinen reklamaci vyřídít nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
4. Reklamace technických prostředků pro příjem služby a dalšího souvisejícího HW se uplatňují a vyřizují v souladu s Obecnými obchodními podmínkami v obchodním místě MAXICOM, Tylova 733, Kralupy nad Vltavou
5. MAXICOM je povinen po obdržení Reklamace: potvrdit písemně nebo elektronickou poštou příjem Reklamace. Dále vyřídít Reklamaci v zákonem stanovené lhůtě písemně nebo elektronickou poštou oznámit Zákazníkovi výsledek reklamačního řízení, případně dle dohody i telefonicky.
6. Poskytovatel se zavazuje při odstraňování vady vyvinout veškeré úsilí, aby vada byla odstraněna v nejkratším možném termínu a bez zbytečného odkladu.
7. Reklamace technických parametrů a kvality služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady Zákazníkem, v souladu se Specializovanými podmínkami společnosti MAXICOM
8. Reklamace musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí Služby, do sídla společnosti MAXICOM, jinak právo na reklamaci zanikne.

9. Reklamace musí být označena jako "Reklamace" a musí obsahovat identifikaci Zákazníka, identifikaci Služby, popis důvodu Reklamace a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu Reklamace, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.

10. Účastník má právo na náhradu, bude-li jeho Reklamace oprávněná

11. Tento reklamační řád doplňuje Obecné a Specializované obchodní podmínky MAXICOM.

12. MAXICOM je oprávněn Reklamační řád průběžně doplňovat nebo jinak měnit s tím, že je povinen umožnit Zákazníkovi seznámit se s každou provedenou změnou.

Reklamační řád je po revizi beze změn platný od 1.7.2025