

Reklamační řád Max call s.r.o.

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád platí pro Zákazníky společnosti Max call s.r.o., který jim poskytuje své telekomunikační služby (dále jen „Poskytovatel“). Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka jako příjemce Služeb poskytovaných Poskytovatelem a práva a povinnosti Poskytovatele. Zákazník tím, že schválil Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb Poskytovatele (dále jen „VOP“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento reklamační řád. Tímto řádem se řídí vzájemné vztahy Zákazníka a Poskytovatele v případě reklamace Služeb a jsou závazné pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, který je uveřejněn na www.energie123.fun s tím, že reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako VOP. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem výslovně upraven tímto řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 40/1964 Sb., 89/2012 Sb., (Občanský zákoník) v platném znění. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu (viz dále).

2. Postup při reklamaci služeb

Poskytovatel a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se telekomunikačních služeb nabízených Poskytovatelem.

Reklamaci na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.

Zákazník může uplatnit oprávněnou reklamaci jedním z dále uvedených způsobů na zákaznickém centru Poskytovatele:

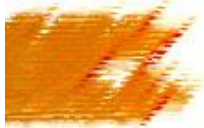
- emailem na adresu: info@max-call.cz
- poštou na adresu Max call s.r.o., tř. A. Kašpara 988, Bludov 789 61
- telefonicky na zákaznické lince +420725189780 nebo +420606052359

Při nahlášení reklamace Zákaznickému centru je Zákazník povinen uvést:

1. Jméno, Příjmení / Název Firmy
2. Telefonní číslo / Kontaktní telefonní číslo
3. Email (pokud jej používá)
4. Popis reklamace

Počátek reklamačního řízení je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční služby, resp. nahlášení závady s uvedením kompletních údajů (viz výše) na zákaznickém centru.

O průběhu reklamace (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován emailem nebo poštou. Poskytovatel je povinen rozhodnout o reklamaci do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává



doba přiměřená podle druhu Služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud by bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatele povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech poskytnout přiměřenou slevu z ceny. Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

Poskytovatel nijak neodpovídá zejména za vady poskytované Služby, které byly způsobeny:

- vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka
- nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby
- poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby
- porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů
- přerušením či omezením poskytování Služby v důsledku přerušení lokálního přístupu či spojení zajišťovaného jiným telekomunikačním operátorem

Poskytovatel rovněž není povinen nahradit Zákazníkovi či jinému uživateli Služby škodu, která vznikla okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Okolností vylučující odpovědnost je zejména neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby v důsledku technického výpadku sítě jiných provozovatelů či poruch způsobených okolnostmi vyšší moci.

Ujednáním předchozích dvou odstavců nejsou jakkoliv dotčena jakákoliv jiná ustanovení VOP, Smlouvy či právních předpisů, která vylučují či omezují odpovědnost Poskytovatele za škodu.

3. Postup při reklamaci vyúčtování služeb

Reklamáce nesprávného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu.

Zákazník má právo písemně uplatnit u Poskytovatele nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Podáním reklamáce se zákazník nezbavuje povinnosti platit poskytovateli platné služby. To znamená, že zákazník je povinen vždy zaplatit naúčtovanou cenu bez ohledu na to, zda je částka ve vyúčtování správně či nikoli. Zjistí-li Poskytovatel, na základě reklamáce, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny nejpozději do deseti dnů od vyřízení reklamáce, pokud nebude dohodnuto jinak.

Reklamaci nesprávně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu má Zákazník právo uplatnit u Poskytovatele do dvou měsíců od doručení vyúčtování. V případě, že reklamáce poskytnutých Služeb nebude shledána oprávněnou, je Poskytovatel oprávněn po Zákazníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamáce, a to až do výše 100% těchto nákladů. V případě, že Zákazník nebude souhlasit s vyřešením reklamáce, může podat námitku u příslušného orgánu v souladu s platnými právními předpisy.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2023.