

Reklamační řád Max!Foun, platný od 1. 1. 2025

1. Základní ustanovení

Tento Reklamační řád se vztahuje na všechny zákazníky využívající mobilní hlasové služby poskytované společností **Max!Foun**. Účelem tohoto dokumentu je stanovit postup a podmínky při uplatňování reklamací služeb a vyúčtování.

Reklamační řád je závazný pro obě strany – tedy jak pro zákazníka, tak pro poskytovatele služeb, společnost Max!Foun. Tím, že zákazník schválil Všeobecné podmínky Max!Foun, souhlasí také s tímto Reklamačním řádem.

Pokud není v tomto dokumentu stanoveno jinak, řídí se vztahy mezi zákazníkem a Max!Founem příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

2. Reklamace služeb

Zákazník má právo podat reklamaci na poskytovanou mobilní hlasovou službu v případě, že nebyla poskytnuta v kvalitě nebo rozsahu odpovídajícím platným právním předpisům či smluvním podmínkám.

Lhůta pro podání reklamace:

Reklamaci je nutné podat nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak nárok na reklamaci zaniká.

Způsoby podání reklamace:

Telefonicky na zákaznické lince: **277 27 86 72**

E-mailem na adresu: info@maxfoun.cz

Co uvést při podání reklamace:

Jméno a příjmení / Název firmy

Telefonní číslo, kterého se reklamace týká

Popis závady (buď označení vady, nebo popis, jak se závada projevuje)

Lhůty pro vyřízení reklamace:

Reklamace bude vyřízena **do 1 měsíce** od jejího podání.

Pokud bude potřeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, může být lhůta prodloužena na **2 měsíce**.

Nárok na slevu: Pokud bylo možné službu využít pouze částečně nebo vůbec, Max!Foun přiměřeně sníží cenu služby.

Max!Foun **není povinen** hradit žádnou škodu ani jinou újmu, která zákazníkovi vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

3. Reklamace vyúčtování

Zákazník může reklamovat nesprávné vyúčtování ceny za poskytnuté mobilní hlasové služby.

Lhůta pro podání reklamace:

Reklamací na vyúčtování je nutné podat **do 2 měsíců** ode dne doručení vyúčtování. Po této lhůtě právo na reklamaci zaniká.

Podání reklamace:

Telefonicky na zákaznické lince: **277 27 86 72**

E-mailem na adresu: info@maxfoun.cz

Lhůty pro vyřízení:

Reklamace bude vyřízena **do 1 měsíce** od podání.

V případě nutnosti projednání se zahraničním poskytovatelem může být lhůta prodloužena na **2 měsíce**.

Pokud Max!Foun zjistí, že došlo k nesprávnému vyúčtování v neprospěch zákazníka, vrátí přeplatek do **1 měsíce** od vyřízení reklamace.

4. Námitky proti vyřízení reklamace a mimosoudní řešení sporů

Pokud zákazník nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace, může podat námitky u **Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ)** do **1 měsíce** od vyřízení reklamace.

Spotřebitelé mohou také řešit spory mimosoudně prostřednictvím **ČTÚ** v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.

5. Datum účinnosti

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne **1. 1. 2025** a vztahuje se na všechny smluvní vztahy, včetně těch vzniklých před tímto datem.

Kontakt Max!Foun:

Telefon: 277 27 86 72

E-mail: info@maxfoun.cz