

Reklamacce služeb, hlášení poruch, odstraňování poruch

1.1 Důsledky odchylky od uvedených rychlostí: Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k Stránka 6 z 9 internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

1.2 Reklamacce služeb musí být dána písemně. Reklamacce musí obsahovat důvod či popis závady a dále požadavek na způsob vyřízení reklamacce. Tímto důvodem není poskytovatel vázán a je sám oprávněn určit jiný způsob vyřízení reklamacce, který lépe odpovídá spravedlivému uspořádání vztahů.

1.3 Reklamacce vyúčtování ceny nebo poskytování služby bude vyřízena poskytovatelem bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Reklamacce nemá odkladný účinek, pokud jde o splatnost vyúčtování a uživatel je povinen uhradit reklamovanou fakturu ve lhůtě splatnosti. Reklamacce na vyúčtování je uživatel povinen podat nejpozději do dvou měsíců od vyúčtování, kterého se týká.

1.4 Zjistí-li uživatel poruchu komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné komunikační možnosti, které jsou přílohou smlouvy. Kontakt je specifikován ve Smlouvě, či je uveden na internetových stránkách Poskytovatele www.maxxnet.cz. Podrobnější pokyny k reklamacím naleznete na stránkách poskytovatele s názvem Reklamační řád. Při komunikaci s provozovatelem je nutno uvádět číslo smlouvy. Požadavky, které nebudou tuto informaci obsahovat nebudou vyřízeny.

1.5 Jak a do kdy reklamaci vyřídíme: Vaši reklamaci vyřídíme do 30 dnů od chvíle, kdy jste nám ji doručil(a). Pokud Vaši reklamaci vyúčtování vyřídíme kladně, zohledníme Vám případný přeplatek za Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Vaši reklamaci Služby vyřídíme kladně, zohledníme případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamacce, můžete se v takovém případě obrátit na Český telekomunikační úřad www.ctu.cz. Podání reklamacce je možné osobně v provozovně provozovatele, kdy uživatel přinese vyplněný reklamační formulář ve dvou vyhotovení.

1.6 Reklamační formulář je ke stažení na mujucet.maxxnet.cz, nebo doporučenou poštou v písemné formě. Při podání reklamacce je nutno uvádět číslo smlouvy.

1.7 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby uživatel nebo se oznámení uživatele ukáže jako nepravdivé, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat uživateli paušálně stanovené náklady na diagnostiku ve výši 1000,- Kč.