

Reklamační řád

MAXIMUM, jazyková agentura s.r.o.

Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace služeb a zboží poskytovaných jazykovou agenturou MAXIMUM.

1. Reklamace výukových služeb

Pokud účastník kurzu není spokojen s kvalitou výuky, zařazením do skupiny nebo prací lektora, má právo uplatnit reklamaci.

1.1. Postup při nespokojenosti se zařazením nebo lektorem

- Podání reklamace: Klient uplatňuje reklamaci písemně e-mailem na info@maximum-agentura.cz bez zbytečného odkladu.
- Odborné posouzení: Agentura prověří situaci u příslušného lektora. Za účelem objektivního posouzení kvality výuky si vedení agentury vyhrazuje právo provést v kurzu hospitaci (odborný náslech).
- Vyhodnocení a řešení: Na základě zjištění navrhne agentura řešení. V případě oprávněné reklamace je klientovi nabídnuto:
 - přesun do jiné výukové skupiny,
 - nápravná opatření u lektora,
 - případná výměna výukových materiálů.

1.2. Reklamace technických problémů (Online výuka)

- Výluky: Reklamace se nevztahuje na výpadky internetového připojení nebo nefunkčnost hardwaru na straně klienta.
- Odpovědnost agentury: V případě prokazatelné technické závady na straně agentury (výpadek platformy, chyba rezervačního systému), která znemožnila konání lekce, bude klientovi poskytnut náhradní termín nebo vrácen adekvátní počet kreditů/lekci.

2. Reklamace výukových materiálů (Zboží)

Vztahuje se na učebnice, slovníky a doplňkové digitální nosiče/přístupy zakoupené přímo v agentuře.

- Uplatnění: Klient uplatňuje reklamaci písemně e-mailem na info@maximum-agentura.cz bez zbytečného odkladu. Doporučujeme přiložit doklad o zakoupení.

- Posouzení závady: Vedoucí kanceláře posoudí, zda se jedná o výrobní vadu nebo vadu způsobenou nešetrným zacházením ze strany klienta.
- Lhůty: Oprávněná reklamáce je vyřízena bezodkladně výměnou kusu, případně odesláním dodavateli. Vyřízení proběhne nejpozději do 30 dnů.

3. Společná ustanovení k reklamacím

- Potvrzení o přijetí: O každé reklamaci doručené e-mailem vystaví Poskytovatel bez zbytečného odkladu potvrzení o přijetí. Toto potvrzení slouží jako reklamační protokol a obsahuje datum uplatnění, předmět reklamáce a požadovaný způsob vyřízení.
- Lhůta pro vyřízení: Poskytovatel o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Celý proces včetně odstranění vady bude ukončen nejpozději do 30 dnů.
- Ukončení reklamáce: Po vyřízení zašle Poskytovatel klientovi e-mailem vyrozumění o výsledku reklamačního řízení.
- Subjektivní pocity: Reklamáce se nevztahuje na případy, kdy se klient nemohl výuky zúčastnit z osobních důvodů, nebo kdy mu po zahájení kurzu nevyhovuje zvolený čas či typ kurzu. Tyto situace řeší Storno podmínky ve VOP.
- Mimosoudní řešení: V případě sporu, který se nepodaří vyřešit dohodou, má klient (spotřebitel) právo obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI).