



## Podmínky služby Okamžitá výměna

Pokud se vám během **12 měsíců od zakoupení výrobku značky Remoska®** přes náš e-shop nebo prostřednictvím obchodního partnera objeví na výrobku vada, obratem vám ho vyměníme za nový nebo zajistíme bleskovou opravu (podle podmínek uvedených níže).

### 1. Obecná ustanovení

1.1. Služba "Okamžitá výměna" je dostupná zákazníkům, kteří si zakoupili produkt u firmy REMOSKA s.r.o. nebo jeho prostřednictvím u obchodního partnera.

1.2. Služba zahrnuje buď výměnu vadného produktu za nový nebo pokud to dovoluje povaha závady opravu produktu v garantovaném čase (do 5 pracovních dní od přijetí reklamace (doručení vadného výrobku) na adrese servisního střediska: Průmyslový park 303, Kopřivnice 742 21).

1.2.1. V souladu s ekologickými zásadami společnosti REMOSKA s.r.o. je v případech, kdy to povaha závady umožňuje (například uvolněný šroub nebo jiná drobná závada), upřednostněna oprava výrobku, která nemění jeho původní stav. Opravený výrobek je následně obratem zaslán zákazníkovi na adresu uvedenou v reklamačním formuláři.

### 2. Rozsah služby

2.1. Služba se vztahuje pouze na produkty, které jsou v záruční době do 1 roku od zakoupení.

2.2. Produkty musí být reklamovány v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele a obchodními podmínkami společnosti.

2.3. Služba pokrývá pouze závady způsobené vadami materiálu nebo zpracování.

2.4. Služba se vztahuje pouze na vady, které jsou uznány jako oprávněné reklamace dle těchto podmínek.

### 3. Podmínky pro okamžitou výměnu

3.1. Okamžitá výměna je možná v případě, že:

- Závada nelze odstranit oprávněným servisem do 5 dnů od přijetí reklamace.
- Produkt je na skladě v identickém provedení.

3.2. Pokud není dostupný totožný produkt, může být nabídnut produkt srovnatelné kvality a hodnoty.

### 4. Postup uplatnění služby

4.1. Reklamaci je možné uplatnit:

- Osobně na firemní prodejně na adrese: Průmyslový park 303, 742 21 Kopřivnice
- Prostřednictvím zákaznického servisu (telefonicky nebo e-mailem) - postupujte podle instrukcí, které Vám budou na Váš e-mail zaslány.

4.2. Zákazník je povinen předložit **doklad** o koupi a **vyplněný reklamační protokol**.



## **5. Výluky ze služby**

5.1. Služba se nevztahuje na:

- Produkty poškozené neodborným zacházením, nesprávným použitím nebo neautorizovanou úpravou.
- Běžné opotřebení výrobku.
- Produkty bez platného záručního listu nebo dokladu o koupi.

## **6. Odpovědnost společnosti**

6.1. Společnost nenesे odpovědnost za škody vzniklé zpožděním opravy nebo nedostupností náhradního produktu.

## **7. Doplnkové informace**

7.1. Společnost si vyhrazuje právo na změnu podmínek služby bez předchozího upozornění.

7.2. Služba „Okamžitá výměna“ je nadstandardní službou poskytovanou společností REMOSKA s.r.o. nad rámec zákonné záruky. Tato služba nenahrazuje zákonnou záruku, která je zákazníkovi garantována podle platné legislativy (zákon o ochraně spotřebitele). Zákonná záruka platí souběžně s podmínkami této služby.

7.3. Tyto podmínky nabývají platnosti dne 1. 1. 2025