

Záruka a podmínky servisu

1. Záruční podmínky

Společnost **Eternia s.r.o.** poskytuje na veškeré produkty prodávané prostřednictvím internetového obchodu **zákonnou záruku 24 měsíců**, pokud není u konkrétního produktu uvedeno jinak.

1.1 Délka záruky

- ♦ **Standardní záruka** – Na všechny produkty platí **zákonná lhůta 24 měsíců** od data převzetí zboží kupujícím.
 - ♦ **Rozšířená záruka** – U vybraných produktů může být poskytována prodloužená záruka. Pokud je taková možnost dostupná, bude uvedena v popisu produktu.
 - ♦ **Záruka na servisní opravy** – Na opravy provedené naším servisem se vztahuje **záruka 6 měsíců**, která se týká pouze opravených nebo vyměněných částí.
-

2. Co zahrnuje záruka?

Záruka se vztahuje na **materiálové a výrobní vady**, které se projeví v rámci záruční doby. To znamená, že pokud se zboží pokazí z důvodu **výrobní chyby** nebo **vadného materiálu**, máte právo na opravu, výměnu, nebo vrácení peněz.

♦ Příklady vad krytých zárukou:

- ✓ Praskliny na keramických a skleněných urnách, které vznikly bez zavinění kupujícího.
- ✓ Vady povrchové úpravy kovových urn (např. loupání laku).
- ✓ Poškození způsobené vadnou výrobou (například uvolněné spoje u dřevěných nebo kovových urn).

✗ Záruka se nevztahuje na:

- ✗ Mechanické poškození způsobené nesprávnou manipulací.
 - ✗ Přirozené opotřebení zboží běžným používáním.
 - ✗ Poškození vzniklé v důsledku nevhodného skladování (např. vystavení nadměrné vlhkosti u dřevěných urn).
 - ✗ Poškození chemickými látkami nebo abrazivními čisticími prostředky.
-

3. Jak postupovat při reklamaci?

Pokud se na vašem produktu objeví závada, která spadá do záruční opravy, postupujte následovně:

✉ **Kontaktujte nás na e-mailu:**  urny@eternia.cz

📧 Do e-mailu uveďte:

✓ Číslo objednávky

✓ Popis závady

✓ Přiložte **fotografii vadného produktu** (pro rychlejší vyřízení)

📧 Po vyhodnocení reklamace vám zašleme **další pokyny k vyřízení**.

📦 **Adresa pro zaslání reklamovaného zboží:**

📍 **Eternia s.r.o.**

📍 Národní 12, 110 00 Praha


4. Opravy a servis

Pokud dojde k poškození urny mimo záruční podmínky, nabízíme možnost **placeného servisu a opravy**.

4.1 Jaké opravy poskytujeme?

- ✓ Oprava nebo výměna kovových a dřevěných částí urn
- ✓ Oprava drobných prasklin u keramických urn
- ✓ Povrchová úprava a renovace skleněných a kamenných urn
- ✓ Možnost gravírování a obnovy nápisů

4.2 Jak požádat o servis?

- ♦ Pošlete nám e-mail s popisem problému na  urny@eternia.cz
- ♦ Připojte **fotografie poškození** a my vám zašleme **cenovou nabídku opravy**
- ♦ Po odsouhlasení nabídky vám sdělíme **adresu, kam zboží zaslat**

5. Náklady a doba opravy

✦ **Záruční opravy** jsou **zcela zdarma** a hradíme i zpětnou dopravu opraveného zboží k zákazníkovi.

✦ **Pozáruční opravy** jsou hrazeny zákazníkem – cena závisí na rozsahu poškození a typu materiálu.

🕒 **Doba opravy:**

✅ Reklamace a záruční opravy: **do 30 dnů**

✅ Pozáruční opravy: **individuálně dle dohody**

6. Jak pečovat o urny, aby vydržely co nejdéle?

✦ **Kovové urny** – Udržujte v suchu, čistěte pouze jemným hadříkem.

✦ **Dřevěné urny** – Chraňte před přímou vlhkostí, pravidelně ošetřujte ochranným olejem.

✦ **Keramické urny** – Vyvarujte se prudkým teplotním změnám a mechanickému namáhání.

✦ **Skleněné urny** – Čistěte měkkým hadříkem, vyhněte se agresivním čisticím prostředkům.

✦ **Kamenné a betonové urny** – Odolné vůči povětrnostním podmínkám, vhodné i pro venkovní umístění.

✉ **Máte dotazy ohledně záruky nebo servisu?**

Neváhejte nás kontaktovat na e-mail urny@eternia.cz, rádi vám pomůžeme!