

SMLUVNÍ PODMÍNKY NADSTANDARDNÍCH SERVISNÍCH PROGRAMŮ

Úvodní ustanovení: Tyto smluvní podmínky představují závazný dodatek ke Všeobecným obchodním podmínkám (dále jen „VOP“) internetového obchodu **LunaFit.cz**, provozovaného společností **EMSzero s.r.o.** (dále jen „Prodávající“). Tento dodatek upravuje specifická práva, povinnosti, limity a servisní procedury spojené s nadstandardními programy „Prémiový VIP servis“ a „Smluvní prodloužená záruka“. Tyto programy jsou určeny pro profesionální provozovatele salonů a klinik a jsou platné pro zařízení zakoupená s příslušným volitelným příplatkovým programem.

Kompletní zajištění dopravy u všech typů záruk – Vše řešíme my

Zakoupením přístroje na LunaFit.cz získáváte absolutní jistotu, že nikdy nebudete muset řešit logistiku spojenou se servisem. Ať už se jedná o základní zákonnou záruku, prodlouženou smluvní záruku nebo Prémiový VIP servis, **staráme se o dopravu i veškeré náklady s ní spojené výhradně my.** Zákazníkovi stačí nám pouze zavolat nebo napsat zprávu. Od toho momentu přebíráme veškerou iniciativu, zařizujeme svoz poškozeného dílu i doručení opraveného či nového kusu zpět do vašeho salonu zcela na naše náklady. Vy se můžete nadále plně věnovat svému podnikání.

V LunaFit.cz si plně uvědomujeme, že kontinuita a stabilita vašeho podnikání závisí na stoprocentní funkčnosti vašich přístrojů. I bez sjednaného nadstandardního programu vyvíjí náš servisní tým maximální úsilí k bleskovému odstranění jakékoliv technické závady. Standardně realizujeme expresní opravy do 24 až 48 hodin. Komerční nadstandardní programy však kupujícímu garantují dodatečnou právní jistotu, fixní postupy, nejvyšší provozní prioritu v krizových situacích a absolutní ochranu investice.

Článek I. Přehledové vymezení servisních programů

PARAMETR / SLUŽBA	PRÉMIOVÝ VIP SERVIS (Platnost v 1. roce od nákupu)	SMLUVNÍ PRODLOUŽENÁ ZÁRUKA (Navazující plnění +1 až +3 roky)
Hlavní účel a smysl	Absolutní provozní priorita. Okamžitá výměna vadných komponent či celého přístroje pro zamezení jakéhokoliv přerušení provozu salonu.	Dlouhodobé časové prodloužení technické jistoty. Ochrana před finančními náklady na náhradní díly a práci servisu po uplynutí základní lhůty.
Rychlost a priorita	Nejvyšší priorita. V momentě hlášení přebírá případ specializovaný krizový technik, který řeší výhradně a pouze vás.	Maximální snaha o provedení opravy v nejkratším možném termínu. Nejpozdější závazná lhůta pro vyřízení je stanovena na 30 dnů.
Způsob řešení závady	Garantovaná okamžitá výměna kus za kus. U spotřebního příslušenství či hlavní jednotky měníme zboží neprodleně z našich skladů.	Standardní autorizovaná záruční oprava či odstranění vady v servisu. Rozsah a práva se řídí stejnými principy jako u zákonné záruky.
Servisní limity	Max. 4x výměna příslušenství (rukojeti/ kabely) a max. 1x výměna kompletního hlavního stroje za smluvní rok.	Neomezený počet autorizovaných záručních oprav a servisních zásahů po celou dobu trvání sjednané prodloužené lhůty.

Článek II. Smluvní prodloužená záruka (+1 až +3 roky)

- Rozsah technického krytí a práva na opravu:** Služba se vztahuje na bezplatné odstranění technických, softwarových a funkčních vad, které se projeví na hlavní jednotce přístroje a na nezbytném vnitřním hardwarovém příslušenství. Smluvní strany výslovně sjednávají, že v otázkách rozsahu a způsobu provedení záruční opravy (odstranění vady) se tato služba řídí stejnými principy a přiznává kupujícímu stejná věcná práva na řádné a bezplatné odstranění vady, jako je tomu u klasické zákonné záruky. Maximální lhůta pro vyřízení a odstranění vady činí 30 kalendářních dnů ode dne fyzického doručení zařízení do servisního střediska.
- Výluky z plnění:** Prodloužená záruka se nevztahuje na mechanická poškození způsobená nesprávnou manipulací, pádem či přepravou, na vady vzniklé v důsledku provozování přístroje v rozporu s uživatelským manuálem, škody způsobené vyšší mocí, zanedbáním pravidelné údržby nebo na běžné opotřebení spotřebního materiálu (např. externí kazety, filtry).
- Způsob řešení v případě neopravitelnosti:** V rámci této služby je smluvně vyloučena možnost vrácení kupní ceny přístroje. Pokud technik vyhodnotí vadu jako neopravitelnou, vzniká kupujícímu výhradní nárok na vrácení finanční částky, kterou prokazatelně zaplatil za samotnou doplňkovou službu „Smluvní prodloužená záruka“, nikoliv na refundaci ceny přístroje.
- Přenositelnost služby (Zvýšení hodnoty stroje):** Smluvní prodloužená záruka je plně přenositelná na třetí osobu. Je vázána primárně na konkrétní sériové číslo přístroje, nikoliv výhradně na původního majitele. V případě následného prodeje přístroje jinému salonu tato služba nadále platí v plném rozsahu, což prokazatelně a výrazně zvyšuje zůstatkovou hodnotu vašeho stroje na trhu.

Článek III. Prémiový VIP servis (v 1. roce)

- Záruka absolutní priority (Krizový technik):** VIP servis funguje jako prémiová krizová služba. V momentě nahlášení závady je případ neprodleně přidělen specializovanému krizovému technikovi, který si zakázku přebírá a po celou dobu řešení se věnuje výhradně tomuto konkrétnímu VIP zákazníkovi s tímto zakoupeným servisem. Vaše podnikání má v daný moment v naší společnosti absolutní přednost.
- Garantovaná okamžitá výměna (Kus za kus):** Primárním pilířem VIP servisu je okamžitá eliminace provozních prostojů. Pokud dojde k selhání příslušenství nebo samotné hlavní jednotky, nečekáme na standardní diagnostiku. Kupujícímu je obratem expedován z našich skladových zásob nový či plně funkční náhradní kus. Způsob dání určuje technik s ohledem na bleskové obnovení provozu, přičemž vždy využíváme buď služeb expresního kurýra, nebo provádíme výměnu my osobně.

Praktická ilustrace krizového momentu:

U všech zákazníků se snažíme opravovat přístroje do druhého dne. Zásadní rozdíl nastává ve chvíli vysokého vytížení:

- **Se standardní nebo smluvní zárukou:** Může se stát, že musíte strpět technologickou lhůtu nutnou pro opravu a vyčkat na diagnostiku či náhradní díl v klasickém pořadí (max. 30 dnů).
- **S VIP servisem:** Nečekáte na nic. Náš krizový technik bere nový kus a přes kurýra či osobně vám ho okamžitě doručí. Váš salon tak funguje dál bez přerušení a my si poškozený díl odvezeme na vlastní náklady k diagnostice až ve chvíli, kdy vy opět bez problémů pracujete s klienty.

Článek IV. Společná a závěrečná ustanovení

- Striktní vyloučení vrácení peněz za hlavní zařízení:** Pro oba nadstandardní komerční programy platí neměnné pravidlo: Pokud nelze technický problém z objektivních důvodů vyřešit opravou ani výměnou, nevzniká nárok na vrácení kupní ceny celého přístroje. Vrací se pouze hodnota zaplacená za konkrétní nadstandardní službu. Tyto programy slouží pro technickou podporu provozu, nikoliv jako nástroj pro vrácení opotřebovaného zboží po dlouhé době používání.
- Výhradní pravomoc autorizovaného personálu:** O klasifikaci závady a volbě způsobu odstranění problému rozhoduje výhradně autorizovaný servisní technik společnosti EMSzero s.r.o.

3. **Platnost:** Tyto podmínky nabývají platnosti dnem schválení vedením společnosti EMSzero s.r.o. a jsou nedílnou součástí smluvního vztahu při zakoupení nadstandardního programu.

V Praze, dne 1. července 2026

Schváleno vedením společnosti

EMSzero s.r.o. / LunaFit.cz

Verze dokumentu: 2.1 (B2B Dodatek)