

Preambula

CFH Group, a.s., je obchodná spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel: B, vložka č. 14960, IČO: 28511999, DIČ: CZ 28511999, so sídlom na adrese Voděradská 1853, 251 01 Říčany, (ďalej len „**CFH Group**“ a/alebo „**predávajúci**“), ktorá v rámci svojho predmetu podnikania predáva na zmluvnom základe matrace, vankúše a ďalší súvisiaci sortiment.

Spoločnosť CFH Group vydáva tento reklamačný poriadok v súlade so zákonom č. 89/2012 Z. z., Občiansky zákonník, a zákonom č. 634/1992 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení, a tento poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený od spoločnosti CFH Group alebo tovar spoločnosti CFH Group zakúpený od jej zmluvných partnerov.

I. Základné ustanovenia

- I.1 Práva kupujúceho vyplývajúce z chybného plnenia je možné uplatniť v ktorejkoľvek prevádzke spoločnosti CFH Group, v ktorej je prijatie reklamácie možné vzhľadom na sortiment predávaného tovaru, prípadne v sídle spoločnosti, ako aj v podobných priestoroch jej jednotlivých zmluvných partnerov v prípade, že tam kupujúci tovar zakúpil (príslušný zmluvný partner je ďalej označovaný ako „**predávajúci**“).
- I.2 V prípade zakúpenia tovaru v rámci podnikateľskej činnosti kupujúceho sa pri reklamacii postupuje v súlade s príslušnými ustanoveniami Všeobecných dodacích podmienok vydaných spoločnosťou CFH Group dňa 1. 1. 2023 (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“).
- I.3 Ku každému tovaru sa priložuje dodací list (príp. faktúra, daňový doklad), ktorý môže zároveň slúžiť ako záručný list, pokiaľ záručný list nie je priložený k tovaru.

II. Záruka za akosť pri prevzatí tovaru (zodpovednosť za chyby)

- II.1 Predávajúci zodpovedá voči kupujúcemu za to, že tovar pri prevzatí nemá chyby a je spôsobilý a vhodný na obvyklé používanie (záruka za akosť pri prevzatí v rozsahu podľa § 2161 Občianskeho zákonníka). V prípade, že sa chyba prejaví počas obdobia dvanástich mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, tovar sa považuje za chybný už od momentu jeho prevzatia. Pokyny pre používanie tovaru sú uvedené v **používateľskej príručke**, ktorá tvorí prílohu tohto reklamačného poriadku.
- II.2 Kupujúci je povinný tovar pri jeho preberaní riadne skontrolovať a prezrieť. V prípade, že zistí na tovare chyby, je povinný ich bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 7 (siedmich) dní, oznámiť predávajúcemu. Prehliadku tovaru je kupujúci povinný vykonať tak, aby zistil všetky chyby, ktoré je možné pri vynaložení náležitej starostlivosti odhaliť.
- II.3 Pred prvým použitím tovaru je kupujúci povinný riadne si preštudovať záručné podmienky vrátane príslušnej používateľskej príručky (**Pravidlá používania a údržby vložené do matrace**).
- II.4 Zodpovednosť za chyby sa nevzťahuje na chyby vzniknuté opotrebením tovaru spôsobeným jeho obvyklým používaním, chybnou obsluhou, neodborným alebo neoprávneným zásahom, ako aj použitím, údržbou alebo montážou, ktoré sú v rozpore s používateľskou príručkou. Záruka nebude uznaná ani v prípade mechanického poškodenia zavineného zákazníkom, poškodenia spôsobeného nadmerným a nevhodným používaním, zanedbania starostlivosti o tovar, vniknutia cudzích látok (prachu, vody a pod.) do tovaru alebo poškodenia spôsobeného vyššou mocou. Na tovar s porušenými ochrannými pečatami, nálepkami, sériovými číslami, alebo na tovar, ktorý vykazuje známky neodbornej opravy, sa záruka za akosť pri prevzatí nevzťahuje.

- II.5 Predávajúci nezodpovedá za prípadné chyby, na ktoré bol kupujúci upozornený pred uzatvorením zmluvy a prevzatie tovaru pritom neodmietol. V prípade použitých vecí predávajúci nezodpovedá za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mala vec pri jej prevzatí kupujúcim.
- II.6 V prípade tovaru predávaného za nižšiu cenu sa záruka nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola nižšia cena dojednaná.
- II.7 Chyby tovaru, ktoré sa vyskytnú počas doby platnosti záruky za akosť pri prevzatí tovaru (zodpovednosť za chyby), je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 30 dní odo dňa zistenia chyby.

III. Záručná doba

- III.1 Kupujúci je oprávnený uplatniť právo vyplývajúce z chyby tovaru v lehote 24 mesiacov od jeho prevzatia. V prípade zakúpenia použitého tovaru sa táto doba skraca na dobu 12 mesiacov. Záručná doba sa predĺži o dobu, počas ktorej bol výrobok v záručnej oprave. Uplynutím záručnej doby zanikajú práva kupujúceho vyplývajúce zo záruky za akosť pri prevzatí tovaru. Záručná doba platí pre koncových zákazníkov – spotrebiteľov.

IV. Záruka za akosť (predĺžená záruka)

- IV.1 Výrobca poskytuje zákazníkovi na produkt predĺženú záruku za akosť (§ 2113 Občianskeho zákonníka), ktorej doba platnosti je uvedená v katalógu príslušnej kolekcie alebo v produktovom liste. Záruka za akosť (predĺžená záruka) sa vzťahuje iba na jadro matraca v prípade, že sa jadro počas tejto doby preleží, prípadne sa prepadne alebo zdeformuje o viac ako 12 % štandardnej výšky jadra.
- IV.2 Podmienkou vzniku nároku na plnenie zo záruky za akosť (predĺžená záruka) je, aby sa zákazník **v lehote do jedného mesiaca odo dňa zakúpenia tovaru zaregistroval** na webových stránkach www.magniflex.cz pod odkazom www.magniflex.sk/registracia-predlzenej-zaruky/.
- IV.3 Pri splnení vyššie uvedených podmienok spoločnosť CFH Group zaistí u výrobcu tovaru opravu alebo výmenu jadra matraca nezodpovedajúceho rozsahu záruky poskytnutej výrobcom za akosť tovaru.
- IV.4 Zákazník sa spolupodieľa na nákladoch spojených s opravou alebo výmenou jadra matraca v rámci záruky za akosť (predĺžená záruka) za každý rok užívania, počínajúc tretím rokom užívania matraca, a to v podiele 1/3 nákladov v prípade predĺženej záruky v trvaní 5 rokov, v podiele 1/4 nákladov v prípade predĺženej záruky v trvaní 6 rokov, v podiele 1/6 nákladov v prípade predĺženej záruky v trvaní 8 rokov, v podiele 1/8 nákladov v prípade predĺženej záruky v trvaní 10 rokov a v podiele 1/10 nákladov v prípade predĺženej záruky v trvaní 12 rokov.

V. Vylúčenie záruky

- V.1 Záruka sa nevzťahuje na zmeny a/alebo chyby tovaru, ktoré boli spôsobené:
- prirodzeným starnutím tovaru alebo bežným opotrebením vecí vzniknutým obvyklým používaním;
 - neodborným alebo neoprávneným zásahom;
 - používaním tovaru v rozpore s používateľskou príručkou;
 - mechanickým poškodením tovaru zákazníkom a/alebo tretou osobou;
 - použitím nevhodných prostriedkov pri údržbe alebo montáži tovaru;
 - pôsobením cudzích látok (prach, voda, chemikálie a pod.);
 - v dôsledku pôsobenia vyššej moci (požiar, povodeň a pod.);

- nedodržaním stanovenej lehoty na vybratie matraca z vákuového obalu;
- neodbornou opravou vykonanou osobou inou ako osoba určená spoločnosťou CFH Group;
- prirodzeným vyťahnutím poťahovej látky počas používania matraca, ktoré nebráni obvyklému používaniu a nemá vplyv na úžitkové vlastnosti matraca.

V.2 Záruka sa ďalej nevzťahuje na prípady deformácie jadra matraca v rozsahu nižšom ako 12 % štandardnej výšky jadra a na odchýlky v rozmeroch matraca v rozsahu +/- 2 cm zapríčinené elasticitou materiálov použitých na výrobu matraca.

VI. Vybavenie reklamácie

VI.1 Chyby tovaru, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe (záruka za akosť pri prevzatí tovaru), je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa zistenia chyby tovaru.

VI.2 Kupujúci môže uplatniť reklamáciu osobne alebo zaslaním tovaru na reklamáciu prepravnou službou (špedičnou spoločnosťou, poštou a pod.). V prípade zaslania tovaru na reklamáciu takouto formou je kupujúci povinný priložiť k tovaru informácie obsahujúce fotokópiu QR kódu, detailné označenie chyby a špecifikáciu práv, ktoré si kupujúci v súvislosti s reklamáciou uplatňuje, pokiaľ tieto informácie kupujúci neoznámil predávajúcemu iným vhodným spôsobom (e-mailom, telefonicky, osobne atď.).

VI.3 V prípade zaslania chybného tovaru na reklamáciu prepravnou službou na adresu sídla predávajúceho alebo na adresu sídla spoločnosti CFH Group, musí byť zásielka viditeľne označená nápisom „REKLAMÁCIA“ a musí obsahovať: reklamovaný tovar vrátane kompletného príslušenstva, dôkaz o oprávnení podať reklamáciu (kópiu dokladu o zakúpení, platný záručný list, prípadne aj ďalšie doklady týkajúce sa dodania tovaru) a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (spiatočná adresa, tel. číslo, e-mailová adresa atď.).

VI.4 V prípade zaslania chybného tovaru na reklamáciu je kupujúci povinný odovzdať tovar v kompletnom stave a vo vhodnom obalovom materiáli, ktorý spĺňa požiadavky na prepravu dodaného tovaru. Predávajúci ani spoločnosť CFH Group nie sú povinní prijať na reklamáciu tovar, ktorý nie je vhodne zabalený a odovzdaný spolu s požadovanými súčasťami a príslušenstvom.

VI.5 V prípade neoprávnenej reklamácie bude tovar na náklady a riziko kupujúceho zaslaný na ním uvedenú adresu, pokiaľ nebude dojednané inak.

VI.6 Reklamácia, vrátane odstránenia chyby, sa musí vybaviť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, t. j. odo dňa prijatia reklamovaného tovaru predávajúcim alebo spoločnosťou CFH Group, ak si reklamáciu kupujúci uplatňuje priamo u spoločnosti CFH Group, pokiaľ sa predávajúci (spoločnosť CFH Group) a kupujúci nedohodnú na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty sa kupujúcemu priznajú rovnaké práva ako v prípade podstatného porušenia zmluvy.

VI.7 Informáciu o dátume uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby, popis reklamovanej chyby, ako aj informáciu o vykonaní opravy a jej trvaní, prípadne o spôsobe vybavenia reklamácie zašle predávajúci alebo spoločnosť CFH Group kupujúcemu v písomnom potvrdení (reklamačný protokol). V prípade zamietnutia reklamácie bude reklamačný protokol obsahovať aj písomné zdôvodnenie zamietnutia.

VI.8 Chyba sa považuje za podstatné porušenie zmluvy v prípade, ak by kupujúci zmluvu nebol uzavrel, keby pri uzatváraní zmluvy chybu predvídal. V ostatných prípadoch chyba nepredstavuje podstatné porušenie zmluvy.

VI.9 Ak chyba predstavuje podstatné porušenie zmluvy, má kupujúci podľa svojho vlastného uváženia právo na dodanie nového tovaru, na jeho opravu, primeranú zľavu alebo na

odstúpenie od zmluvy (s právom vrátenia kúpnej ceny v plnej výške). Ak chyba predstavuje nepodstatné porušenie zmluvy, kupujúci má právo na odstránenie chyby alebo primeranú zľavu.

- VI.10 V prípade, že tovar obsahuje chyby pri prevzatí, má kupujúci právo na dodanie nového tovaru bez chýb, pokiaľ to nie je vzhľadom na povahu veci neprimerané. Ak sa chyba týka iba súčasti veci, môže kupujúci požadovať iba výmenu danej súčasti. Pokiaľ takáto výmena nie je možná, môže odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny v plnej výške. Ak je to však vzhľadom na povahu chyby neprimerané, najmä ak chybu nie je možné odstrániť bez zbytočného odkladu, má kupujúci právo na bezplatné odstránenie chyby. Ak kupujúci neodstúpi od zmluvy alebo neuplatní svoje právo na dodanie nového tovaru bez chýb, výmenu jeho súčasti alebo opravu, môže požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Kupujúci má právo na primeranú zľavu aj v prípade, že mu predávajúci nemôže dodať nový tovar bez chýb, vymeniť jeho súčasť alebo tovar opraviť, ako aj v prípade, že predávajúci nevykoná nápravu v primeranej dobe alebo by mu vykonanie nápravy pre spotrebiteľa spôsobilo značné problémy.
- VI.11 O spôsobe vybavenia reklamácie bude kupujúceho informovať predávajúci alebo spoločnosť CFH Group vopred dohodnutým postupom (písomne poštou alebo prostriedkami komunikácie na diaľku). Ak bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.

VII. Záverečné ustanovenia

- VII.1 V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na náhradu poštovného v nevyhnutnej výške. V prípade neoprávnenej reklamácie nemá kupujúci nárok na náhradu svojich nákladov spojených s vybavením reklamácie.
- VII.2 Vyššie uvedené práva zo záruky, na ktoré sa vzťahuje záručná doba, zaniknú, pokiaľ sa neuplatnia v záručnej dobe.
- VII.3 Tento reklamačný poriadok vstupuje do platnosti dňa 1. 1. 2023.

Prílohy

1. Používateľská príručka

Originální vakuově balená matrace je patentem společnosti Magniflex.



Tento způsob balení je možný pouze u špičkových materiálů. Balení je hygienické, odolné a šetří místo. To jsou přednosti vakuově balené matrace Magniflex. Speciální způsob balení je výsledkem mnohaletých investic a výzkumů, které vedly k první patentované vakuově balené matraci.



- Položte vakuově balenou matraci na podložku a odstraňte balicí fólii. Nepoužívejte žádný ostrý nástroj, který by mohl matraci poškodit.
- Vybalte matraci rozvinutím (postupujte podle obrázků).
- Otevřením přístupu vzduchu matrace okamžitě obnoví svůj původní tvar. Optimálního vyvážení se dosahuje do 24 hodin.

PRAVIDLA PRO UŽÍVÁNÍ A ÚDRŽBU:

- Matraci rozbalte nejpozději jeden měsíc od data nákupu.
- Pro zachování vlastností matrace je doporučeno matraci chránit vhodným prostěradlem, nedoporučujeme levná froté prostěradla, která žmolkují.
- Specifický odér spojený s výrobou matrace může trvat několik dnů po rozbalení. Odér je naprosto netoxický a ztratí se během několika prvních použití.
- Produkt není ohnivzdorný, a proto nepoužívejte při údržbě matrace vznětlivé materiály. Zajistěte, aby si děti nehrály se zapalovači nebo otevřeným ohněm.

REGISTRACE PRO PRODLOUŽENOU ZÁRUKU MUSÍ BÝT PRAVIDLA PRO UŽÍVÁNÍ A ÚDRŽBU:

od data nákupu. Pouze v tomto případě je prodloužená záruka na produkt platná. Registrační formulář získáte při nákupu produktu nebo na www.magniflex.cz. Společnost CFH Group, a.s. poté garantuje původnímu kupujícímu na dobu 5 - 12 let od data nákupu (prodloužená záruční lhůta), že jádro matrace bude odpovídat jádru matrace v době výroby s přihlédnutím na běžné opotřebení. Taková záruka je platná pouze v případě, že zákazník respektuje pravidla pro užívání a údržbu uvedené v tomto článku.

MATRACI ROZBALTE NEJPOZDĚJI JEDEN MĚSÍC OD DATA NÁKUPU.



Predávajúci:

CFH Group, a.s.

Voděradská 1853

251 01 Říčany u Prahy

IČO: 28511999

DIČ: CZ28511999

Tel.: +420 323 605 894

E-mail: info@cfhg.cz

www.cfhg.cz



Reklamačný protokol

Číslo protokolu:/.....

Dňa:

Meno a priezvisko zákazníka:

Adresa zákazníka:

PSČ:

Tel.:

E-mail:

Dodací list, faktúra, daňový doklad:

Druh tovaru	Počet ks.	Dôvod reklamácie, prípadne ďalšie požiadavky zákazníka

Vyjadrenie k reklamáci:

.....

.....

.....

Vybavené dňa:

.....
podpis zákazníka

.....
predávajúci