

Preambule

CFH Group, a.s., je obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 14960, IČ: 28511999, DIČ: CZ 28511999, sídlem Voděradská 1853, 251 01 Říčany, [dále též jen „CFH Group“ a/nebo „prodávající“], která v rámci svého předmětu podnikání prodává na smluvním základě matrace, polštáře a další související sortiment.

Společnost CFH Group vydává tento reklamační řád v souladu se zákony č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění a tento řád se vztahuje na zboží zakoupené od společnosti CFH Group nebo zboží společnosti CFH Group zakoupené u jejích smluvních partnerů.

I. Základní ustanovení

- I.1 Práva kupujícího z vadného plnění lze uplatňovat v kterémkoliv provozovně společnosti CFH Group, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jejím sídle, jakož i v obdobných prostorách jednotlivých smluvních partnerů v případě, že tam bylo zboží kupujícího zakoupeno (příslušný smluvní partner je dále označován jen jako „prodávající“).
- I.2 V případě zakoupení zboží v rámci podnikatelské činnosti kupujícího se postupuje při reklamaci dle příslušných ustanovení Všeobecných dodacích podmínek vydaných společností CFH Group dne 1. 1. 2023 [dále jen „Všeobecné podmínky“].
- I.3 Ke každému zboží je přikládán dodací list [popř. faktura, daňový doklad], který může sloužit zároveň jako záruční, pokud tento není přiložen.

II. Záruka za jakost při převzetí zboží (odpovědnost za vady)

- II.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady a je způsobilé a vhodné k obvyklému používání (záruka za jakost při převzetí v rozsahu daném § 2161 občanského zákoníku). Projevili-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícího, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Pokyny k používání zboží jsou dány **uživatelskou příručkou**, připojenou jako příloha tohoto reklamačního řádu.
- II.2 Kupující je povinen si zboží při převzetí řádně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na zboží vady, je povinen je bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 (sedmi) dnů, oznámit prodávajícímu. Prohlídka je kupující povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení řádné péče.
- II.3 Před prvním použitím zboží je kupující povinen řádně prostudovat záruční podmínky včetně příslušné uživatelské příručky (**Pravidla pro užívání a údržbu vložené do matrace**).
- II.4 Odpovědnost za vady se nevztahuje na vady vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zboží, chybou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou. Rovněž nebude záruka uznána v případě mechanického poškození vinou zákazníka, poškozením způsobeným nadměrným a nevhodným užíváním, zanedbáním péče o zboží, vniknutím cizích látek (prachu, vody, atd.) do zboží, či poškozením způsobeným vyšší mocí. Na zboží s porušenými ochrannými pečeti, nálepkami, sériovými čísly, nebo nesoucí znaky ne kvalifikované opravy se záruka za jakost při převzetí nevztahuje.
- II.5 Prodávající neodpovídá za případné vady, na které byl kupující před uzavřením smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícího.
- II.6 U zboží prodávajícího za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- II.7 Vady zboží, které se vyskytnou v době trvání záruky za jakost při převzetí zboží (odpovědnost za vady) je kupující povinen oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejdéle však v době lhůty do 30 dnů ode dne zjištění vady.

III. Záruční doba

- III.1 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí; v případě koupe použitého zboží se tato doba zkracuje na dobu 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Uplynutím záruční doby zanikají práva kupujícího ze záruky za jakost při převzetí zboží. Záruční doba platí pro koncové zákazníky - spotřebitele.

IV. Záruka za jakost (prodloužená záruka)

- IV.1 Výrobce poskytuje zákazníkům na produkt prodlouženou záruku za jakost (§ 2113 občanského zákoníku), jejíž doba trvání je uvedena v katalogu příslušné kolekce nebo v produktovém listu. Záruka za jakost (prodloužená záruka) se vztahuje pouze na jádro matrace v případě, že se jádro během této doby proleží, případně se propadne nebo se zdeformuje o více než 12% standardní výšky jádra.
- IV.2 Podmínkou pro vznik nároku na plnění ze záruky za jakost (prodloužená záruka) je, že zákazník se v době do jednoho měsíce ode dne nákupu zboží zaregistruje na webových stránkách www.magniflex.cz pod odkazem www.magniflex.cz/registrace-prodlouzene-zaruky/.
- IV.3 Při splnění výše uvedených podmínek společnost CFH Group u výrobce zboží zajistí opravu nebo výměnu jádra matrace neodpovídajícího rozsahu záruky poskytnuté výrobcem za jakost zboží.
- IV.4 Zákazník se podílí na nákladech spojených s opravou nebo výměnou jádra matrace v rámci záruky za jakost (prodloužená záruka) za každý rok užívání počínaje třetím rokem užívání matrace, a to podílem ve výši 1/3 nákladů u prodloužené záruky v délce 5 let; podílem ve výši 1/4 nákladů u prodloužené záruky v délce 6 let, podílem ve výši 1/6 nákladů u prodloužené záruky v délce 8 let, podílem ve výši 1/8 nákladů u prodloužené záruky v délce 10 let a podílem ve výši 1/10 nákladů u prodloužené záruky v délce 12 let.

V. Výluky ze záruky

- V.1 Záruka se nevztahuje na změny a/nebo vady zboží, které byly způsobeny:
 - přirozeným stárnutím zboží nebo běžným opotřebením věci vzniklým obvyklým užíváním;
 - neodborným či neoprávněným zásahem;
 - používáním zboží v rozporu s uživatelskou příručkou;
 - mechanickým poškozením zboží zákazníkem a/nebo třetí osobou;
 - použitím nevhodných prostředků při údržbě nebo instalaci zboží;
 - působením cizích látek (prach, voda, chemikálie apod.);
 - v důsledku působení vyšší moci (požár, povodeň apod.);
 - nedodržením lhůty stanovené k vyjmutí matrace z vakuového obalu;
 - neodbornou opravou provedenou jinou osobou, než určenou CFH Group;
 - přirozeným vytažením potahové látky během užívání matrace, které nebrání obvyklému užívání a nejsou tím dotčeny užité vlastnosti matrace;
- V.2 Záruka se dále nevztahuje na případy deformace jádra matrace v rozsahu nižším než 12 % standardní výšky jádra a na odchylky v rozměrech matrace v rozsahu +/- 2 cm zapříčiněné elasticitou materiálů použitých pro výrobu matrace.

VI. Vyřízení reklamacie

- VI.1 Vady zboží, které se vyskytnou v záruční době (záruka za jakost při převzetí zboží) je kupující povinen oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne zjištění vady zboží.
- VI.2 Kupující může uplatnit reklamaci osobně, nebo zasláním zboží k reklamaci přepravní službou (spediční společností, poštou apod.). V případě zaslání zboží k reklamaci touto formou je kupující povinen přiložit ke zboží informace obsahující fotokopii QR kódu a podrobné označení závady a specifikaci práv, která kupující v souvislosti s reklamací uplatňuje, nesdělil-li kupující tyto informace prodávajícímu jiným vhodným způsobem (e-mailem, telefonicky, osobně, atd.).
- VI.3 V případě zaslání vadného zboží k reklamaci přepravní službou na adresu sídla prodávajícího nebo na adresu sídla společnosti CFH Group, musí být zásilka viditelně označena nápisem "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží včetně kompletního příslušenství, důkaz o oprávnění provést reklamaci (kopii dokladu o koupi, platný záruční list, případně i další doklady týkající se dodání zboží), a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo, e-mailovou adresu, atd.).
- VI.4 V případě zaslání vadného zboží k reklamaci je kupující povinen předat zboží kompletní a ve vhodném obalovém materiálu, jež vyhovuje přepravním požadavkům dodaného zboží. Prodávající ani společnost CFH Group nejsou povinny přijmout k reklamaci zboží, nebude-li vhodně zabaleno a předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím.
- VI.5 V případě neoprávněné reklamacie bude zboží na náklady a riziko kupujícího zasláno na jím uvedenou adresu, pokud nebude dohodnuto jinak.

- VI.6 Reklamacce, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, tj. ode dne přijetí reklamovaného zboží prodávajícím, nebo společností CFH Group, je-li reklamacce kupujícím uplatněna přímo u společnosti CFH Group, nedohodnou-li se prodávající (společnost CFH Group) s kupujícím na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- VI.7 O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, popisu reklamované vady, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamacce, vydá prodávající nebo společnost CFH Group kupujícímu písemné potvrzení (reklamační protokol). V případě zamítnutí reklamacce bude reklamační protokol rovněž obsahovat písemné odůvodnění zamítnutí.
- VI.8 Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by vadu při uzavírání smlouvy předvídal. V ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
- VI.9 Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nového zboží, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
- VI.10 V případě, že zboží obsahuje vady při převzetí, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součástí věci, může kupující požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součástí nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu

z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

- VI.11 O způsobu vyřízení reklamacce vyrozumí kupujícího prodávající nebo společnost CFH Group předem dohodnutým postupem (písemně poštou nebo prostředky komunikace na dálku). Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.
- VII. Závěrečná ustanovení**
- VII.1 V případě oprávněné reklamacce má kupující právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamacce nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamacce.
- VII.2 Shora uvedená práva ze záruky, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
- VII.3 Tento reklamační řád nabývá účinnost dne 1. 1. 2023

Přílohy

1. Uživatelská příručka

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.

PRÁVIDLA 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 žmolkuje.
- 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 PŘEDVEDENA DO JEDNOHO MĚSÍCE

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 uvedená v tomto článku.

MATRACI ROZBALTE NEJPOZDĚJI JEDEN MĚSÍC OD DATA NÁKUPU.



prodávající:
CFH Group, a.s.
Voděradská 1853
251 01 Říčany u Prahy
IČ: 28511999
DIČ: CZ28511999
Tel.: +420 323 605 894
E-mail: info@cfhg.cz
www.cfhg.cz



Reklamační protokol

Číslo protokolu:/.....

Dne:

Jméno a příjmení zákazníka:

Adresa zákazníka:

PSC:

tel.:

e-mail:

Dodací list, faktura, daňový doklad:

Druh zboží	Počet ks.	Důvod reklamace, případné další požadavky zákazníka

Vyjádření k reklamaci:

.....

.....

.....

Vyřízeno dne:

.....
podpis zákazníka

.....
prodávající