
Záručný list

Vážení zákazníci,

děkujeme za zakoupení našich výrobků a prosíme Vás o seznámení se s podmínkami záruky. Prosíme Vás, abyste si přečetli záruční list a uschovali doklad o koupi spolu s kontrolní nálepkou obsahující čárový kód.

Tyto dokumenty jsou nezbytné pro správné uplatnění reklamace vyplývající ze záruky.

Tento dokument představuje záruku a závazek výrobce týkající se výrobků vyrobených po 1. 3. 2026.

Výrobce / Garant – společnost MATERASSO Slovakia, s.r.o., Oravské Veselé 612, PSČ 02962, Slovensko

Produkt – každý výrobek vyrobený společností

Prodejce – podnikatel / společnost zabývající se prodejem výrobků výrobce

Kupující – fyzická osoba, která kupuje výrobek za účelem nesouvisejícím s podnikatelskou nebo profesní činností

- Záruční podmínky

I. Záručná doba

1. Garant poskytuje záruku na své výrobky za podmínek, v rozsahu a podle pravidel uvedených níže. Záruka se poskytuje na určitou dobu, počítanou od data dodání výrobku, potvrzeného fakturou nebo pokladním dokladem. Produkt byl před odesláním z výrobního závodu řádně zkontrolován a splňuje všechna stanovená konstrukční a kvalitativní kritéria. Výrobce garantuje, že všechny komponenty použité při výrobě mají příslušné bezpečnostní certifikáty a jsou zdravotně nezávadné.
2. Zákonná odpovědnost za vady trvá 24 měsíců od převzetí zboží dle Občanského zákoníku. Na vybrané produkty poskytuje kupujícímu prodlouženou záruku od 3 do 10 let na deformaci nosného jádra matrace v závislosti na konkrétním modelu. Délka prodloužené záruky pro konkrétní matraci je uvedena na čárovém kódu dodaném spolu s matrací. Prodloužená záruční doba se počítá od data převzetí zboží kupujícím.

Prodlouženou záruku je možné uplatnit pouze za následujících podmínek:

3. Zákazník zaregistruje produkt na portálu výrobce <http://materasso-support.sk/> do 30 dnů od zakoupení produktu. Při registraci je nutné předložit doklad o koupi a čárový kód produktu. V případě předložení nesprávných dokumentů nebude prodloužená záruka uznána. Registrace produktu je podmínkou pouze pro uplatnění prodloužené záruky výrobce. Nemá vliv na zákonná práva spotřebitele.
4. Tato záruka nemá vliv na práva spotřebitele vyplývající ze zákona, zejména z Občanský zákoník a Zákon o ochraně spotřebitele.

Výjimku tvoří produkty, které sloužily jako výstavní modely v partnerských prodejnách – v takovém případě začíná prodloužená záruka běžet od data výroby uvedeného na čárovém kódu.

II. Rozsah záruky

5. Záruka se vztahuje na všechny fyzické vady produktu, které se projeví během záruční doby a jsou způsobeny použitím vadného materiálu, konstrukční chybou nebo výrobní vadou.
6. Záruka výrobce se nevztahuje na produkty, u kterých kupující rozbalil vnitřní síť matrace, na poškození způsobená nesprávnou přepravou kupujícím, na jakékoli mechanické poškození, poškození vzniklá při rozbalování produktu, nešetrným zacházením

během používání, nesprávnou údržbou a skladováním, jakož i na náhodné události a jiné okolnosti vzniklé po převzetí zboží. Záruka se rovněž nevztahuje na poškození způsobená přirozeným opotřebením jednotlivých částí nebo celého výrobku.

7. Za vadu matrace se nepovažuje zápach uvolňovaný komponenty použitými při výrobě, zejména během prvních dnů používání, ani zvuky vydávané matrací. Výrobce garantuje, že všechny použité materiály mají příslušné bezpečnostní certifikáty a nejsou škodlivé pro lidské zdraví.
8. Matrace se nesmí používat v nadměrně vlhkém prostředí ani ukládat na nepropustný podklad. Matrace je nutné pravidelně větrat a rovnoměrně otáčet. Plíseň vzniklá v důsledku nesprávného větrání není důvodem k reklamaci.
9. Výrobce připouští toleranci rozměrů svých výrobků v rozsahu 1 % deklarované šířky a délky a 1 cm výšky matrace. Jednotlivé kusy se vyrábějí individuálně, proto se mohou mírně lišit.
10. Podle normy EN 1957:2012 může dojít k trvalé deformaci matrace do 15 % její celkové výšky včetně potahu. Změna tvrdosti během používání je přirozeným jevem a není důvodem k reklamaci.
11. **Posuzování deformace matrace:**
Za deformaci se považuje trvalé snížení výšky matrace o více než 15 % původní výšky. Výška se měří podle normy EN 1957:2012, 24 hodin po použití, na rovném podkladu, v nejméně zatěžovaných místech. Měření se provádí pomocí rovné lišty nebo pravítka položeného příčně na matraci; měří se rozdíl mezi lištou / pravítkem a proleženým místem. Příklad: u matrace s výškou 20 cm je reklamační limit deformace 3,0 cm.
12. Žmolkování a částečné natažení látek potahu jsou přirozeným důsledkem používání a nejsou důvodem k reklamaci.
13. V případě výměny standardního potahu může dojít ke změně výšky matrace, což není důvodem k reklamaci z důvodu nesouladu deklarované výšky.
14. Jádro matrace může být spleno z více částí za účelem dosažení požadovaného rozměru. Výrobce garantuje, že to nemá vliv na vlastnosti výrobku.
15. Rolované matrace dosáhnou svých vlastností a rozměrů po 24 hodinách – do té doby se nesmí používat z důvodu rizika trvalé deformace. Tyto matrace musí být rozbaleny nejpozději do 90 dnů od data výroby, jinak záruka zaniká.
16. Výrobce si vyhrazuje právo nahradit nedostupné komponenty komponenty se stejnými nebo lepšími parametry.
17. Podmínkou platnosti záruky je používání matrace na vhodném podkladu. Záruka se nevztahuje na matrace používané přímo na podlaze ani na roštích s rozstupem lamel větším než 6 cm. Podklad musí zajišťovat dostatečnou propustnost vzduchu a ventilaci. U pěnových matrací s prodlouženou zárukou je podmínkou jejího uznání používání elastického lamelového roštu s minimálně 28 lamelami.
18. Záruka se nevztahuje na mechanické poškození, jako jsou znečištění nebo poškození potahu, pokud nebyla zaznamenána při převzetí zboží od prodejce na dodacím dokladu. Prodejce a zákazník jsou povinni zkontrolovat produkt při převzetí a bezodkladně nahlásit jakékoli mechanické poškození.
19. Výrobce nepřijímá reklamace týkající se subjektivního komfortu, tedy osobního pocitu pohodlí nebo nepohodlí při používání matrace, protože nesouvisí s kvalitou výrobku.
20. Změna barvy pěn v důsledku používání je přirozeným jevem a není důvodem k reklamaci. Produkty je nutné chránit před kapalinami, teplotami nad 40 °C a otevřeným ohněm.
21. Výrobce neodpovídá za poškození zdraví, pokud vznikne v důsledku nesprávného výběru nebo používání produktu.

III. Uplatnění reklamace

22. Kontakt s prodejcem

Reklamaci je nutné uplatnit u prodejce, kde byl produkt zakoupen, a předložit doklad o koupi.

23. Pokud prodejce již nepůsobí kontaktujte výrobce:

Adresa:
MATERASSO Slovakia, s.r.o.
Oravské Veselé 612
02962 Oravské Veselé
Slovensko

E-mail: reklamacie@materasso.sk
Telefón: +421 905 751 893

24. **Lhůta pro vyřízení reklamace**
Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů, jinak se považuje za uznanou.
Reklamace v rámci prodloužené záruky po uplynutí 24 měsíců by měly být vyřízeny nejpozději do 60 dnů.
25. **Předání reklamovaného zboží**
Po podání reklamace zákazník předá nebo zpřístupní produkt prodejci.
Nepředání, nezpřístupnění nebo opožděné předání zboží může prodloužit dobu vyřízení reklamace.
Spotřebitel je povinen předat produkt řádně zabalený; výrobce nenese odpovědnost za poškození nebo znečištění způsobené nedostatečným balením.
26. **Zajištění matrace pro přepravu**
Zákazník musí matraci řádně zabalit a připravit k bezpečné přepravě.
Reklamace nebude přijata u produktů znečištěných nebo nesplňujících základní hygienické standardy.
27. **Reklamace v rámci prodloužené záruky**
Zákazník je povinen doručit produkt do prodejny nebo provozovny, kde byl výrobek zakoupen.
28. **Náhradní produkt**
Výrobce neposkytuje náhradní produkt po dobu opravy.
29. **Osobní údaje při reklamaci**
Osoba uplatňující nároky ze záruky nebo reklamace je povinna poskytnout své osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro vyřízení reklamace.
Osobní údaje budou zpracovány v souladu s nařízením GDPR a příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů.