Obchodní podmínky
House of kids s.r.o.

se sídlem Poděbradova 2738/16, Ostrava, 710 00

IČ:03862721

DIČ:CZ03862721

Část „A“ – spotřebitel.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) společnosti House of kids s.r.o. se sídlem House of kids s.r.o., se sídlem Poděbradova 2738/16, identifikační číslo: 03862721 (dále jen „**prodávající**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „**kupující**“), a to včetně internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webových stránkách www.dobresny.cz, www.denanoc.cz,www.aukro.cz ((dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

1.2. Obchodní podmínky část „A“ se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

1.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

UŽIVATELSKÝ ÚČET

1.6. Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „**uživatelský účet**“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez

registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

1.7. Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

1.8. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

1.9. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

1.10. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 12 měsíců nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy.

1.11. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

1.12. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

1.13. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

1.14. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s platbou, s balením a dodáním zboží.

1.15. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

1.15.1. objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),

1.15.2. způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a

1.15.3. informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „**objednávka**“).

1.16. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Dokončit objednávku“/“Odeslat objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „**elektronická adresa kupujícího**“).

1.17. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

1.18. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.

1.19. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1.20. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

- v hotovosti na dobírku v místě určeném kupujícím v objednávce, za platbu tímto

- bezhotovostně převodem na účet prodávajícího u Raiffaisen bank číslo účtu 8882228889/5500 v měně Kč (CZK) (dále jen „**účet prodávajícího**“);
- bezhotovostně platební kartou typu Visa, Visa Electron, V-Pay, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic ve všech internetových obchodech provozovaných prodávajícím;
- prostřednictvím úvěru poskytnutého třetí osobou (Cetelem ČR, a.s.).

1.21. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

1.22. Prodávající nepožaduje od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 1.25 obchodních podmínek ohledně povinnosti uhradit kupní

cenu zboží předem.

1.23. V případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží.

1.24. V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením jména a příjmení z objednávky připadně čísla objednávky. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

1.25. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky čl. 1.17, požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

1.26. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

1.27. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

1.28. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží. V případě, že nábytek/postel byl/a skládán/a a montován, otevření a použivtí lepících a instalačních dílů.

1.29. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 1.28 či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího info@dobresny.cz

1.30. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 1.29 obchodních podmínek se kupní

smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu.

1.31. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 1.29 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal a to stejným způsobem. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. V případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady na navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

1.32. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
V případě, že je zboží vráceno prodávajícímu neúplné, poškozené či viditelně opotřebené, může prodávající požadovat po kupujícím náhradu vzniklé škody. Kupující je povinen uhradit zejména náklady související s uvedením zboží do původního stavu a vzniklou škodu na zboží. Úhrada těchto nákladů a škody proběhne tím, že kupní cena, která je prodávajícím v případě odstoupení vrácena, je o tyto náklady a škodu odpovídajícím způsobem snížena.

PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

1.33. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

1.34. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.

1.35. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

1.36. Prodávající zajišťuje doručení zboží, plnění prostřednictvím dopravce, po celé České republice . Náklady spojené s expedicí a dodáním se rozlišují podle zvoleného způsobu platebních a dodacích podmínek dle následující tabulky:

Ceny se můžou být různé, nepřesáhnou však uvedené hodnoty(přesná cena je uvedena u objednávaného zboží).

Platba předem převodem na bankovní účet : 180 - 500 Kč s DPH
Platba při převzetí přepravci dobírkou : 180 - 500 Kč s DPH

- *Dopravné* se účtuje ke každé objednávce pro daný způsob dodání, vždy jen jednou na objednávce. Zahrnuje náklady spojené s výstupní kontrolou odesílaného zboží, balící materiál (paletu) a 100% pojištění zásilek proti poškození, ztrátě a jiným nenadálým událostem a případné vyřízení přepravních a celních dokumentů.

- *Přepravní služba ČP balík do ruky* (bezhotovostně i dobírka) znamená, že prodávající doručí plnění prostřednictvím dopravce Česká pošta, s.p. (www.ceskaposta.cz). Před doručením zásilky je vždy zaslána SMS .

-

- *Osobní odběr* znamená vyzvednutí produktů kupujícím v provozní době na kterémkoliv prodejním místě prodávajícího

- *Individuální přeprava nadrozměrného zboží* znamená, že prodávající doručí plnění prostřednictvím vlastních či smluvních externích dopravních prostředků v dohodnutou dobu, na libovolné udané místo kupujícím s možností vynesení zboží do dohodnutého patra.

1.37. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1.38. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými

obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

1.39. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

1.39.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

1.39.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

1.39.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

1.39.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

1.39.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

1.40. Ustanovení uvedená v čl. 1.40 obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

1.42. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho libovolné provozovny, případně v sídle prodávajícího. Je-li v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1.43. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.

1.44. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

1.45. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: http://www.coi.cz.

1.46. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.47. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1.48. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

1.49. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: titul, jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a číslo bankovního účtu (dále společně vše jen jako „**osobní údaje**“).

1.50. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Nezvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.

1.51. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.

1.52. Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám.

1.53. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

1.54. Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

1.55. V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (čl.1.53) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

1.55.1. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,

1.55.2. požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.

1.56. Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat.

ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

1.57. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a na telefonní číslo kupujícího formou SMS zpráv a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.

1.58. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

DORUČOVÁNÍ

1.59. Kupujícímu může být doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu či uvedenou kupujícím v objednávce.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1.60. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

1.61. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

1.62. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a je přístupná prostřednictvím internetu na webových stránkách obchodu.

1.64. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování Poděbradova 2738/16, Ostrava, 710 00

1.65 Při výrobě atypických rozměrů matrace může být matrace slepena nebo dolepena z více kusů - toto není důvodem k reklamaci nebo vrácení zboží. U atypický rozměrů nebo rozměrů na přání zákazníka se taktéž prodlužuje dodání v rozmezí 3-4 týdnů, tato doba bude zákazníkovi upřesněna.

House of kids s.r.o. si vyhrazuje právo provádět jakékoliv změny zde uvedených výrobků. Zejména barevné provedení (hlavně barvy materiálů matrací) nemusí odpovídat zakoupenému výrobku - toto není důvodem k reklamaci!

U pěnových matrací jsou povoleny následující změny:
ztráta výšky po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max.15%
změna tvrdosti po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max.40%

Přípustná tolerance tvrdosti polyurethanového jádra matrace (odporu protistlačení v kPa) dle ČSN EN ISO 3386-1 je +/- 15%

Výrobní tolerance matrací je +/- 1% u délky a šířky a +/- 8% u výšky matrace.

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

Na výrobky je poskytnuta záruční doba 24 měsíců dle obchodního zákoníku, pokud není uvedena doba delší. Záručním listem ve smyslu těchto reklamačních podmínek je zřetelně vyplněný prodejní doklad (datum prodeje, typ zboží, razítko a podpis prodejce). Bez prodejního dokladu nemusí být reklamace přijata. Vyskytne-li se na zakoupeném zboží vada, zákazník má právo zboží reklamovat. Podmínkou pro uznání reklamace je, aby byla uplatněna v záruční době s platným prodejním dokladem.

Převzetí zboží
Bezprostředně při převzetí zboží je zákazník ve vlastním zájmu povinen zkontrolovat správnost počtu předaných jednotek a neporušenost obalu. Pokud má zboží při převzetí porušený obal, kupující se přesvědčí o celistvosti a neporušenosti zboží. Toto je třeba uvést do přepravního listu či jiného dokladu, který obdrží společně se zbožím, jinak právo na reklamaci mechanického poškození zaniká. Bez zbytečných odkladů o tom současně informuje prodejce. Pokud je zboží poškozeno pod neporušeným obalem, kupující je povinen na požádání tento obal předložit prodejci k prošetření reklamace, jinak reklamace nebude uznána.
Oprávněnou reklamaci můžete podat těmito způsoby:
e-mailem
doporučeným dopisem
osobním doručením do sídla provozovatele

Lhůta uplatnění reklamace :
Vady dodávky, které jsou zřejmé při odběru, musí být reklamovány ihned při převzetí zboží, jinak právo z odpovědnosti za tyto vady zaniká. Ostatní zřejmé vady zjištěné například při montáži je kupující povinen oznámit nejpozději do 14 dnů po zakoupení. Zboží musí být v originálním balení, nepoužitá, nepoškozená a čistá. Vady materiálu je zákazník povinen oznámit okamžitě po jejich zjištění ve lhůtě stanovené pro záruku.
Uplatnění a vyřízení reklamace
Reklamaci zákazník řeší vždy s prodejcem zboží. Reklamace bude vyřízena dle zákonných podmínek bez zbytečných odkladů do 30 dnů ode dne uplatnění, pokud se strany nedohodnou jinak. Vyřídí-li se reklamace výměnou vadného výrobku nebo jeho součásti za bezvadný, běží na nový výrobek nebo jeho součást nová záruční doba od převzetí výrobku (součásti).

Záruka se nevztahuje na:
-vady zboží, na něž byla poskytnuta sleva
-běžné opotřebení (změnu barvy použitých materiálů, která může být způsobena atmosférickými vlivy, opotřebením nebo žmolkování potahu matrace a částečné změknutí použitých materiálů)
-vady způsobené při dopravě zboží dopravním prostředkem zákazníka
-vady způsobené nevhodným skladováním, nesprávně provedenou montáží, nevhodným uložením, opravou, údržbou nebo nesprávným používáním zboží
-drobné odchylky potahových látek v barevném tónu proti vzorku látky
-proležení, které nepřesahuje 13% z celkové výšky matrace dle ČSN 91 1004
-poškození zboží živly
-tolerance rozměr (délka, šířka) je +/- 1 cm
-při reklamaci nábytku lze reklamovat pouze díl, který je poškozený nebo vadný –nikoliv celý díl nábytku / postele /
matrace nesmí být na reklamaci poslány znečištěné, přehnuté ani srolované, musí být řádně zabaleny a zalepeny v igelitu (ne ve strečové folii) tak, aby nedošlo přepravou k ušpinění nebo jinému poškození reklamovaného zboží
Při výrobě atypických rozměrů matrace může být matrace slepena nebo dolepena z více kusů-toto není důvodem k reklamaci nebo vrácení zboží.
-U atypický rozměrů nebo rozměrů na přání zákazníka se taktéž prodlužuje doba dodání až na 4-5 týdnů.

U pěnových matrací jsou povoleny následující změny:
a) ztráta výšky po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max.15%
b) změna tvrdosti po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max.40%
Přípustná tolerance tvrdosti polyurethanového jádra matrace (odporu protistlačení v kPa) dle ČSN EN ISO 3386-1 je +/- 15%
Výrobní tolerance matrací je +/- 1% u délky a šířky a +/- 8% u výšky matrace.

Oprávněná reklamace bude řešena ve většině případů výměnou zboží za nové (výjimkou může být reklamace vyměnitelných dílů, kdy je možné dodat pouze část zboží).Reklamace bude zahájena dnem fyzického přijetí reklamačního protokolu a kopie dokladu o koupi,nikoliv dnem fyzického přijetí reklamovaného zboží, avšak prodejce je povinen dodat reklamované zboží zpět výrobci a to společně s kopií reklamačního protokolu nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace.

Tyto obchodní podmínky jsou platné od 1.1.2015 doposud. Jsou volně stažitelné a veřejně dostupné na www.dobresny.cz/obchodní podmínky.