

Reklamační řád provozovny

Prodejna **Top-matrace.cz**

Firma: M.D. OMEGA INVEST, s.r.o.

Sídlo: Kolbenova 438/7, Vysočany, 190 00 Praha 9

IČ: 28175174

DIČ: CZ28175174

Sp. zn: C 130673 vedená u Městského soudu v Praze

URL adresa e-shopu: <https://top-matrace.cz/>

e-mailová adresa: info@top-matrace.cz, reklamace.omega@seznam.cz

tel.: +420 777 723 305

Bankovní spojení pro platby v CZK: 2300834268 / 2010

Číslo účtu: 2300834268 / 2010

1. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

1.1 Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

1.2 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a

c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

1.3 Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností

a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,

c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a

d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Shora uvedený odstavec se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

1.4 Prodávající není vázán veřejným prohlášením podle písm. b) shora, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.

1.5 Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající.

1.6 Reklamace není důvodná zejména když:

- a) vada byla na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny
- b) vada je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, nadměrným zatěžováním, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením
- c) používáním zboží v podmínkách, které svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí nejsou obvyklé
- d) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího (živly, vyšší moc, stav. el. sítě)
- e) užitné i estetické hodnoty zboží byly nedbalým způsobem užívání zboží předčasně vyčerpány
- f) se jedná o přirozené vlastnosti přírodních materiálů, nikoliv o vadu (vadou zboží není obvyklý barevný nebo strukturální rozdíl u přírodních či textilních materiálů, lakovaných, kachlových nebo olejovaných ploch, typické vlastnosti dřeva či bambusu včetně zápachu nebo drobné odchylky rozměrů u čalounění nábytku v rámci tolerance.
- g) se vada ani po důkladném odborném přezkoumání na zboží neprojeví
- h) provedením nekvalifikovaného zásahu, použití neoriginálních dílů, změnou parametrů či pokud vznikla vada v případě úpravy zboží ze strany kupujícího nebo třetí osoby
- i) proležení, které nepřesahuje 13% z celkové výšky matrace
- j) matrace může být slepena nebo dolepena z více kusů, toto není důvodem k reklamaci nebo vrácení zboží.
- k) ztráta výšky po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max.15% u pěnových matrací
- l) změna tvrdosti po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max.40% u pěnových matrací

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

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

Vadou věci není opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebením odpovídající míře jejího předchozího používání.

1.7 Záruka za jakost vzniká prohlášením poskytovatele záruky, že kupujícího uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění věc nebo ji opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít věc vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce. Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Je-li obsah záruky obsažený v jiném prohlášení o záruce pro kupujícího méně příznivý než obsah záruky učiněné v reklamě, má přednost obsah uvedený v reklamě, ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna.

1.8 Prodávající nad rámec svých zákonných povinností poskytuje kupujícímu záruku za jakost v trvání dvou let, u zboží použitého v trvání jednoho roku, pokud záruční list nebo produktová karta neuvádí záruku delší. Její uplatnění se řídí kupní smlouvou, pokud záruční list nebo smlouva nebo údaje na produktové kartě nestanoví jinak

1.9 Zaručí-li se poskytovatel záruky, že si věc po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost, platí, že má kupující ze záruky alespoň právo na dodání nové věci bez vad nebo na opravu věci. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu věci.

1.10 Určují-li prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

1.11 Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než poskytovatel záruky, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

1.12 Vadu krytou zárukou musí kupující vytknout poskytovateli záruky ve lhůtě určené délkou záruční doby.

1.13 Projevili-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

1.14 Kupující může vytknout vadu, která se na věci projevila v době dvou let od převzetí. Má-li být plněno po dobu delší dvou let, má kupující právo z vady, která se vyskytne nebo projevila v této době. Při koupi použité věci se shora uvedená doba zkracuje na jeden rok.

1.15 Soud právo z vady přiznává i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit.

1.16 Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, shora uvedená doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.

1.17 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

1.18 Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

1.19 Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

1.20 Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku

b) se vada projevila opakovaně,

c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo

d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

1.21 Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

1.22 Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

1.23 Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

1.24 Dokud prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí kupující platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.

1.25 S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

1.26 Ustanovení § 1923, 2106 a 2107 občanského zákoníku o právech z vadného plnění se u kupujícího, který kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, nepoužijí.

1.27 V případě výměny zboží pokračuje běh předchozí záruční lhůty, resp. lhůty k odpovědnosti za vady a neběží nová lhůta.

1.28 Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil.

1.29 K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.

1.30 Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamacе, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může kupující od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Podmínkou pro běh těchto lhůt je, že kupující k vyřízení reklamacе poskytne prodávajícímu potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamované zboží.

1.31 Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění zboží ve výši 0,1 procenta zboží denně. Následně může prodávající nevyzvednuté zboží svépomocně prodat. Na tento postup musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

1.32 Pokud kupující reklamuje poškozené zboží ze sady (tj. z několika kusů v balení), dostává zpravidla zaslat prodávajícímu fotografie nebo video zboží, o němž má kupující za to, že má vady, případně pouze poškozenou část, nikoliv celou sadu. To platí i v případě, že se jedná o výrobek, který se skládá z více dílů a kupující reklamuje pouze jednu jeho část. Prodávající doporučuje zboží zasílat nejlépe v originálním obalu nebo jinak vhodně zabaleno. Zásilky s reklamovaným zbožím nelze zaslat prodávajícímu na dobírku.

1.33 Způsob vyřízení reklamacе a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit.

1.34 Stav zboží, jehož přezkoumání se kupující domáhá, musí splňovat základní hygienické standardy umožňující přezkoumání jeho stavu a zjištění vad. Prodávající doporučuje, aby zboží zasláné k reklamaci bylo řádně očištěno. V případě, že stav zboží předaného prodávajícímu k posouzení důvodnosti uplatněných vad nespĺňuje elementární hygienické požadavky nutné k přezkoumání jeho stavu bude takové zboží zasláno kupujícímu zpět.

1.35 Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamacе vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno uskutečnit.

1.36 Prodávající není povinen poskytnout kupujícímu po dobu vyřízení reklamacе náhradní zboží.

1.37 Prodávající vrátí kupujícímu peněžní prostředky přijaté od kupujícího stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal, pokud se s kupujícím nedohodl jinak.

1.38 Reklamacі může kupující uplatnit u prodávajícího zejména prostřednictvím internetových stránek prodávajícího, dopisem, mailem, datovou schránkou nebo osobně prostřednictvím kterékoli prodejny prodávajícího v České republice.

1.39 Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

1.40 Prodávající doporučuje veškeré zboží zasláné prodávajícímu pro posouzení důvodnosti uplatněných vad, aby zboží bezpečně a správně zabalil tak, aby během přepravy k prodávajícímu nedošlo k jeho poškození. Za vady vzniklé přepravou od kupujícího k prodávajícímu nenese prodávající odpovědnost.

1.41 V případě, že kupující zboží kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, se shora uvedená ustanovení tohoto článku nepoužijí a platí ustanovení uvedení v tomto článku níže.

1.42 Lhůta k vyřízení reklamacе činí 6 měsíců a záruka na zakoupené zboží činí 6 měsíců.

1.43 Kupující je povinen uplatnit zjevné vady při převzetí zboží. V opačném případě platí, že vady na zboží schválil a na jeho pozdější reklamacе nebude brán zřetel. V případě doručení zboží přepravní službou je dále takový kupující povinen zkontrolovat stav zásilky a při zjevném porušení přepravního obalu sepsat zápis o stavu zásilky s přepravní službou a zásilku nepřevzít. Pokud i přesto z jeho strany k převzetí zboží s poškozeným přepravním obalem dojde, platí, že takový kupující veškeré vady na dodaném zboží schválil a na jeho pozdější reklamacе nebude brán zřetel.

1.44 Ostatní vady dodaného zboží je povinen kupující uplatnit do tří dnů ode dne, kdy je jako řádný hospodář zjistit měl a mohl, ve shora uvedené záruční době.

1.45 V případě zjištění poškození předmětu plnění při převzetí, je povinností kupujícího uschovat vnější obal, nestrhávat z něj žádné označení, štítky, vnitřní obal, vnitřní výplně (a to až do doby ukončení řízení reklamace) kupující je povinen vše zdokumentovat, dokumentaci se rozumí pořízení fotografií vnějšího obalu.

2. ŘEŠENÍ SPORŮ

2.1 V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

2.2 Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, případně na příslušný soud. V takovém případě Kupující – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce Více informací o mimosoudním řešení sporů nalezne prodávající na webu české obchodní inspekce zde: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

2.3 Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy uvedené v záhlaví. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

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

2.5 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44. 110 00 Praha 1, Email: adr@coi.cz, web: <https://adr.coi.cz/cs>.

2.6 Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

2.7 Kupující se může obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru. 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 občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

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

3. DORUČOVÁNÍ

3.1 Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související s kupní smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně; a to elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele). Kupujícímu je doručováno na adresu elektronické pošty jím uvedenou.

3.2 Zpráva je doručena:

a) v případě doručování elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí, je-li toto přijetí potvrzeno elektronicky odesílateli adresátem

b) v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb platí, že zpráva je doručena nejpozději třetím pracovním dnem po odeslání, a to včetně odepření převzetí zásilky, odepře-li adresát (popřípadě osoba oprávněná za něj zásilku převzít) zásilku převzít.

c) prostřednictvím sms, okamžikem dodání potvrzení o přijetí zprávy adresáta na telefon odesílatele

d) prostřednictvím datové schránky okamžikem přihlášení oprávněné osoby do datové schránky, nejpozději však desátým dnem po dodání do datové schránky druhé smluvní strany

3.3 Prodávající je dále nad rámec shora uvedeného výslovně oprávněn provádět úkony související s právy a povinnostmi z kupní smlouvy prostřednictvím hlasového telefonního hovoru s kupujícím, pokud s tím kupující v případě každého z nich, výslovně souhlasí.

4. POSTOUPENÍ A ZAPOČTENÍ POHLEDÁVEK

4.1 Kupující není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího postoupit ani zastavit jakoukoliv pohledávku vůči prodávajícímu vzniklou na základě této smlouvy třetí osobě.

4.2 Kupující není oprávněn provést započtení své pohledávky vůči prodávajícímu s pohledávkou prodávajícího vůči kupujícímu.

4.3 V případě, že kupující zboží nekupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, ustanovení celého tohoto článku se nepoužije.

5. UKONČENÍ SMLOUVY

5.1 Kupní smlouvu lze ukončit pouze splněním, dohodou stran nebo odstoupením od smlouvy.

5.2 Za podstatné porušení této smlouvy, které je důvodem k odstoupení od smlouvy, považují smluvní strany zejména tato porušení povinnosti kupujícího, v případě, že kupující jedná při uzavírání kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti v souvislosti s předmětem svého podnikání nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání:

- a) jakékoliv prodlení kupujícího s převzetím zboží
- b) jakékoliv prodlení kupujícího s úhradou kupní ceny

6. Odstoupení od smlouvy ze strany prodávajícího

6.1 Prodávající má mimo shora uvedení právo odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- a) zboží z objektivních příčin (především proto, že zboží se již nevyrábí, dodavatel přestal dodávat do ČR atd.) není možné za původních podmínek, zejména původní ceny, dodat;
- b) plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním.

6.2 V případě, že na straně kupujícího došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny zboží ve shora uvedeném webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, není povinen kupujícímu dodat zboží za takovou zcela zjevně chybnou cenu, a to ani v případě, že bylo kupujícímu zasláno přijetí objednávky podle těchto obchodních podmínek. V takovém případě má prodávající právo odstoupit od smlouvy.

7. INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

7.1 Uzavřením smlouvy Subjekt údajů uděluje tímto prodávajícímu (dále jen „společnost“) jakožto Správci osobních údajů souhlas se zpracováním svých osobních údajů, a to za níže uvedených podmínek. Společnost dbá na ochranu Vašich osobních údajů v souladu s platnou a účinnou legislativou, kterou od 25. 5. 2018 představuje zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „Nařízení“) a zák. č. Zákon č. 101/2000 Sb., Zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Společnost je provozovatelem webových stránek na adrese uvedené v záhlaví (dále jen "Portál"), prostřednictvím kterých prodává své zboží. Zásady se vztahují na všechny osobní údaje zpracovávané společností na základě plnění smluvního vztahu, právní povinnosti, oprávněného zájmu nebo uděleného souhlasu, a to prostřednictvím shora popsaného Portálu. Zásady popisují způsoby využívání a ochrany osobních údajů ze strany společnosti. Správcem osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 Nařízení je obchodní společnost jmenovaná výše v záhlaví.

7.2 Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

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

7.4 Osobní údaje, které budou zpracovány: jméno a příjmení, poštovní adresa, dodací adresa, fakturační adresa, IČO, DIČ, emailová adresa a telefonický kontakt. V rámci reklamačního řízení jsou od zákazníků vyžadovány následující údaje: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, e-mail a podpis (v případě reklamacie učiněné osobně). Veškeré takto získané osobní údaje jsou zpracovávány výhradně za účelem nezbytným pro vyřízení reklamacie.

7.5 Účelem zpracování osobních údajů je prodej zboží v e-shopu nebo v provozovně prodávajícího, registrace v e-shopu Prodávajícího, předmluvní jednání, správa uživatelského účtu, odpověď na dotaz v poptávkovém formuláři, poskytování přizpůsobených reklam, sponzorovaného obsahu a zaslání propagačních informací Subjektům údajů na základě oprávněného zájmu prodávajícího.

7.6 Osobní údaje kupujícího jsou zpracovávány v souladu s ustanovením čl. 6, odst. 1., písm. b) Nařízení - poskytnutí osobních údajů nezbytným požadavkem pro splnění smlouvy nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost subjektu údajů. Bez poskytnutí osobních údajů není možné uskutečnit předmluvní jednání, smlouvu uzavřít či jí ze strany společnosti plnit.

7.7 Kupující bere na vědomí, že pro zvýšení spokojenosti s nákupem prodávající zjišťuje prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je e-shop zapojen. Tyto jsou kupujícímu zaslány po každém zakoupení zboží, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti kupující jejich zaslání neodmítne. Zpracování osobních údajů pro účely zaslání dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky provádí prodávající na základě oprávněného zájmu, který spočívá ve zjišťování spokojenosti kupujících s nákupem. Pro zaslání dotazníků, vyhodnocování zpětné vazby a analýz tržního postavení prodávajícího prodávající využívá zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz; tomu pro tyto účely může předávat informace o zakoupeném zboží a e-mailovou adresu kupujícího. Jeho osobní údaje nejsou při zaslání e-mailových dotazníků předány žádné třetí straně pro její vlastní účely. Proti zaslání e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky může kupující kdykoli vyjádřit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem. V případě námitky kupujícího nebo odmítnutí mu dotazník dále ze strany kupujícího již zaslán nebude.

7.8 Zpracování osobních údajů je prováděno Správcem, osobní údaje však pro Správce mohou zpracovávat i tito zpracovatelé: dodavatelé, poradci, přepravci a jiní poskytovatelé služeb, kteří se podílejí se na prodeji a dodání zboží, vyřizování reklamací a realizaci plateb, spřízněné společnosti – společnosti, které jsou vlastněné nebo řízené společnostmi, vymáhání práva – při výzvě ze strany státních orgánů, nebo při ochraně zákazníků, případně další poskytovatelé zpracovatelských softwarů, služeb a aplikací, které však v současné době Správce nevyužívá.

7.9 S předchozím výslovným souhlasem Subjektu může Zpracovatel nahrávat telefonické hovory a zpracovávat nahrávky telefonických hovorů na zákaznické lince zejména za účelem jednání o uzavření smlouvy, návrhů na změny smluvních ujednání, doplňujících informací k zajištění plnění smlouvy, zkvalitňování služeb, uplatňování reklamací apod. Souhlas s nahráváním a zpracováním telefonických hovorů vyslovuje Subjekt pokračováním hovorů po oznámení operátora, že jeho hovor bude nahráván. Pokud si nepřeje být nahráván, je subjekt po oznámení, že je jeho hovor nahráván, oprávněn zavěsit a využít jiný z komunikačních kanálů.

7.10 Správce tímto v souladu s ustanovením čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“), informuje, že:

- 1) osobní údaje Subjektu údajů budou zpracovány na základě jeho svobodného souhlasu, a to za výše uvedených podmínek,
- 2) důvodem poskytnutí osobních údajů Subjektu údajů je kromě shora uvedeného zájem Subjektu údajů o zaslání obchodních nabídek Správce, což by bez poskytnutí těchto údajů nebylo možné
- 3) při zpracování osobních údajů Subjektu údajů nebude docházet k automatizovanému rozhodování ani k profilování
- 4) Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů, ani neurčil zástupce pro plnění povinností ve smyslu Nařízení
- 5) Správce nemá v úmyslu předat osobní údaje Subjektu údajů do třetí země, mezinárodní organizaci nebo jiným než výše uvedeným třetím osobám,
- 6) Subjekt údajů má právo získat informace, zda jsou jeho údaje zpracovávány; právo na opravu osobních údajů; právo požadovat; právo na omezení zpracování osobních údajů; právo na výmaz osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů; právo na přenositelnost údajů; právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů a právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1 Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Volbou práva podle předchozí věty není kupující, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).

8.2 Ve smyslu zák. č. 185/2001 Sb. o odpadech v platném znění prodávající umožňuje bezplatný zpětný odběr elektrospotřebičů bez nutnosti nákupu nového elektrozařízení v rámci internetového prodeje v místě dodávky (soulad s § 37k odst. 4, písm. a) zákona o odpadech).

8.3 Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

8.4 Kontaktní údaje prodávajícího jsou uvedeny v záhlaví.

V Praze dne 30.4. 2023

M.D. OMEGA INVEST, s.r.o.

Návod k správnému používání matrace:

Vážený zákazníku,

děkujeme Vám za zakoupení matrace z produktové řady ECOMATRACE. Aby Vám tato matrace sloužila k Vaší maximální spokojenosti je třeba dodržovat tyto podmínky:

1. Matrace jsou určeny na spaní a nejsou vhodné na dlouhodobé sezení.
2. Nepřekračovat maximální nosnosti a zatížení matrace doporučeným výrobcem.
3. Nevystavovat matraci velkému vertikálnímu zatížení, například skoky nebo chůzí po matraci.
4. Neohýbat matraci (kromě matraci s pěnovým elastickým jádrem do 20 cm vysoká a to na krátkou dobu).
5. Uložte matrace na správnou podložku nebo rošt dle jejího typu.

Jak správně zkombinovat matraci a rošt:

a) pěnové (sendvičové) matrace doporučujeme umístit na lamelové nebo laťové rošty, umístění na desku zabraňuje odvětrávání.

b) taštičkové (pružinové) matrace doporučujeme umístit na pevný podklad a rošty s mezerou do 6 cm, jinak může dojít k zneužití matrace. Tento druh matrace není vhodný na polohovací rošty.

4. Pro zachování svých vlastností a prodloužení životnosti, je velmi důležitá správná údržba a pravidelná péče:

a) matrace pravidelně otáčet, využívat obě strany. Pokud je vaše matrace jednostranná, zaměňte stranu hlavy a nohou.

b) používat chrániče na matrace. Zabraníte žmolkování potahu a zvyšuje se tím hygiena a čistota lůžka.

c) používat lužkoviny. Pokud je matrace dlouhodobě a intenzivně užívána bez lůžkovin, může se porušit potah i prošívání matrace, bez deformace vnitřních vrstev plnění.

d) nevystavovat přímému slunečnímu záření, neumisťovat blízko aktivního zdroje tepla a taky v místnostech s vysokou vlhkostí.

e) zajistit, aby pod matrací proudil vzduch, pravidelně větrat a vysávat od prachu.

f) matrace a potahy je nutné ošetřovat dle symbolů všitých do potahu každé matrace.

Matrace dodáváme nevakované a jsou hned použitelné.

Dlouhodobé skladování matrace je povoleno pouze v horizontální poloze.

Matrace by měly být používány (nebo skladovány) za takových podmínek, které zabrání vniknutí vlhkosti.

Matrace se dodávají z hygienických důvodů v neprodyšném balení. Po vybalení z fólie matrace může vykazovat charakteristický odér, jako i u jiných výrobků po jejich rozebrání. Tento odér je naprosto netoxický a nemá vliv na zdraví člověka. Je potřeba dostatečným způsobem matraci provětrat. Po několika dnech odér zmizí.

Upozorňujeme, že výrobní tolerance matrací je +/- 1% u délky a šířky a +/- 8% u výšky matrace.

Uvedené obrázky matrace na našem webu jsou pouze ilustrační, barvy pěn se ve skutečnosti liší.

Barevné rozlišení pěn se používá proto, aby se jednotlivé pěny nezaměnily ve výrobě. Barva pěny nemá vliv na vlastnosti matrace.

[**Reklamační protokol \(pdf.\)**](#)