

- Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě www.comfortmatrace.cz a jsou připojeny k nabídce zboží v uvedeném internetovém obchodě. Veškeré smluvní vztahy jsou zavřeny v souladu s právním řádem České republiky a řídí se občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb. v platném znění) a v případě, že se jedná o spotřebitele zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb. v platném znění). Provozovatelem internetového obchodu www.comfortmatrace.cz a prodávajícím je společnost Avana E shop, s.r.o., IČO: 08412243 se sídlem Osadní 869/32, Holešovice, 170 00 Praha 7
- telefon: 775022132,
e-mail: info@comfortmatrace.cz.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel (spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele), řídí se vztahy, které obchodní podmínky neupravují, občanským zákoníkem (č. 89/2012Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.), vše ve znění pozdějších právních předpisů. Je-li smluvní stranou právnická osoba, či podnikatel, řídí se vztahy občanským zákoníkem, č. 89/2012 Sb., vše ve znění pozdějších právních předpisů, nicméně v tomto případě se neuplatní ustanovení o spotřebitelských smlouvách (distančních smlouvách), která je obsažena v zákoně č. 89/2012 Sb. a v dalších předpisech na ochranu spotřebitele. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě, v podobě faktury odeslána zákazníkovi společně s objednaným zbožím

2. Objednání zboží a uzavření kupní smlouvy

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně **reklamačního řádu**, a že s nimi souhlasí současně stvrzuje, že se seznámil s ustanovením o ochraně osobních údajů.

Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží dodavatelem na stránky, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím—spotřebitelem a přijetím objednávky dodavatelem. Toto přijetí dodavatel neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv

Pokud se tak nestane, kontaktujte nás prosím na telefonu 775 022 132 , kde Vám také rádi zodpovíme všechny případné dotazy související se zbožím či jeho dodávkou.

Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů. Není-li kupujícím spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem.

Na dárky, které jsou poskytovány zcela zdarma, nelze uplatňovat jakákoliv práva spotřebitele. Takové zboží splňuje podmínky Darovací smlouvy a veškeré normy dle platné legislativy ČR

Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout vyřízení objednávky především z důvodu reálné hrozby nesplnění závazku odběru zboží či v případě aktivit vedoucích k poškození prodejce, konkrétní důvody není povinen oznámit.

Podmínkou platnosti elektronické objednávky je vyplnění veškerých formulářem předepsaných údajů a náležitostí. Prodejce si vyhrazuje právo ověřit telefonicky údaje uvedené v objednávce.

3. Potvrzení objednávky

- a) Objednávka je automaticky přijata - informační e-mail
- b) Závazné potvrzení objednávky zašle prodávající na e-mailovou adresu kupujícího (uvedenou kupujícím v objednávkovém formuláři) do druhého pracovního dne ode dne doručení řádně provedené a platné objednávky.
- c) Prodávající bude následně informovat kupujícího o odeslání zboží ze skladu formou e-mailové zprávy.

4. Zrušení objednávky kupujícím

Kupující je oprávněn zrušit objednávku do 24 hodin ode dne provedení objednávky, a to bez udání důvodu. K takovému zrušení provedené objednávky je třeba uvést jméno, příjmení (sídlo) kupujícího, e-mail, číslo objednávky a popis objednaného zboží. Byla-li kupní cena provedené objednávky již zaplacená, prodávající zašle tuto kupní cenu zpět kupujícímu do 14 pracovních dnů ode dne zrušení objednávky. V souladu s § 1832 občanského zákoníku upozorňuje prodávající kupujícího, že prodávající nenese náklady spojené s vrácením zboží.

5. Zrušení objednávky prodávajícím

V případě, že se zboží již nevyrábí nebo nedodává, nebo se výrazně změnila cena zboží, případně údaje na webových stránkách jsou nesprávné nebo nepřesné má prodávající právo zrušit potvrzenou objednávku do 24 hodin ode dne potvrzení objednávky. V takovém případě prodávající kupujícího kontaktuje prostřednictvím e-mailu a oznámí kupujícímu zrušení potvrzené objednávky. V případě, že byla uhrazena část nebo celá kupní cena vyplývající z objednávky, bude tato kupní cena, případně její část vrácena zpět způsobem, na kterém se obě strany dohodnou.

6. Dodání zboží

Objednané zboží si vyzvedne kupující na odběrném místě v Praze nebo bude zasláno prostřednictvím dopravce na uvedené jméno a adresu objednatele nebo bude zavezeno zaměstnancem prodávajícího. Podrobné možnosti a podmínky dodání zboží jsou uvedené v sekci „Doprava a platba“. Dodací lhůta začíná běžet ode dne potvrzení objednávky. Prodávající se zavazuje předat dopravci objednané zboží nejpozději do 14 pracovních dnů od potvrzení objednávky. V případě, že objednané zboží nebude na skladě, nebo je nebude možné dodat přepravci do 14 pracovních dnů od obdržení objednávky, oznámí prodávající kupujícímu předpokládaný termín dodání, nebo nabídne jiný srovnatelný výrobek. V tom případě si však vyžádá odsouhlasení kupujícího.

7. Platební podmínky

Ceny zboží se řídí cenami uvedenými u objednaného zboží na webových stránkách internetového obchodu www.comfortmatrace.cz v okamžiku odeslání objednávky kupujícím. Všechny ceny jsou uvedeny s DPH. Před odesláním objednávky bude vypočtena celková cena za zboží včetně souvisejících poplatků, kterými jsou dopravné a dobírka a zákazník bude vyzván k jejich

odsouhlasení. Kupující při objednávce je povinen zvolit konkrétní způsob platby dle možností uvedených při objednávce v sekci košík a to platba předem na účet nebo platba dobírkou - platba při převzetí zboží od dopravce nebo hotově při osobním odběru. V případě, že si kupující zvolil jako způsob doručení dobírku a zásilku z libovolných důvodů nepřevzme, je toto jednání kupujícího považováno za porušení těchto obchodních podmínek a kupní

smlouvy, přičemž v tako-vém případě má prodávající nárok na úhradu nákladů za dopravu zboží (tam i zpět).

Platba

na dobírku s navýšením kupní ceny

osobně v hotovosti po telefonickém nebo emailovém sjednání termínu s prodávajícím

platba převodem předem - možnost uhrazení objednávky na základě vystavené předfaktury

online bankovním příkazem. Platební podmínky a možnosti dodání jsou popsány v sekci „Doprava a platba“.

8. Práva z vadného plnění

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 2174 občanského zákoníku).

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

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,

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

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

je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Ustanovení uvedená v čl. 8.2 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.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.

Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

9. Ochrana osobních údajů

Registrací dáváte souhlas se zařazením poskytnutých údajů do naší databáze a možností jejich následného zpracování. Informace jsou využity pouze k vyřízení požadovaných objednávek.

Chráníme Vaše osobní údaje a postupujeme v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. V žádném případě neposkytujeme tyto údaje třetí straně.

Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti neodmítnete zasílání našich obchodních sdělení nebo neodvoláte svůj dříve udělený souhlas. Pro zasílání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu.

Podmínky ochrany osobních údajů podle GDPR

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15
120 00
Praha 2
Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz

EET

„Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.“

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.

Upozorňujeme, že uvedené obrázky na našem eshopu jsou pouze ilustrační, barvy pěn se ve skutečnosti liší.

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 prodejny 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. Matrace 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 žmolkováním 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

lamelové rošty jsou standardně dodávány o 4 cm kratší a o 1 cm užší

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 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.

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 výrobcí a to společně s kopií reklamačního protokolu nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace.