

Všeobecné obchodní podmínky Hilding Anders Česká republika a.s.,

1. Všeobecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky a současně i reklamační podmínky platí pro nákup zboží od společnosti **Hilding Anders Česká republika a.s.**, se sídlem Branská 329, 514 01 Jilemnice, IČ: 261 73 212, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2434, (dále též VOP). VOP blíže vymezují a upřesňují část obsahu práv a povinností prodávajícího (dodavatele) a kupujícího (odběratele - podnikatele). Nejsou však určeny pro práva a povinnosti týkající se spotřebitelů, neboť tyto práva a povinnosti upravují všeobecné obchodní podmínky společnosti Hilding Anders Česká republika a.s. pro e-shop. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky, řídí se občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb. v platném znění).

Zbožím se rozumí veškeré zboží, jehož výrobcem nebo prodejcem je společnost Hilding Anders Česká republika a.s.

Kupující je povinen se seznámit s těmito VOP před uzavřením kupní smlouvy, přičemž uzavřením kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím, vyjadřuje kupující svůj souhlas s těmito VOP.

Kupující je povinen po celou dobu užívání zakoupeného zboží věnovat dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu, apod. Zároveň další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná, nevhodná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost, přičemž s doporučenou údržbou a ošetřováním zboží je kupující seznámen v návodu k použití, který je součástí dodávky zboží.

Před prvním použitím zboží prodávající doporučuje řádně prostudovat tyto VOP včetně příslušného návodu k použití. V případě užívání zboží v rozporu s těmito podmínkami nebo návodem k použití neodpovídá kupující za vady vzniklé tímto neodborným zacházením, resp. zacházením a užíváním zboží v rozporu s návodem k použití. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé tímto neodborným zacházením, resp. zacházením a užíváním zboží v rozporu s návodem k použití, jakož i za vady uvedené v odst. 2.3. těchto VOP.

2. Objednání zboží a uzavření kupní smlouvy

Kupující má právo objednat u prodávajícího zboží dle aktuální nabídky prodávajícího, a to:

- a) samostatnými a jednotlivými písemnými a číslovanými objednávkami, které budou obsahovat přesnou identifikaci kupujícího (objednatele), řádně specifikovaný druh zboží, množství, místo dodání a cena zboží s tím, že tato cena bude odpovídat ceně ve výši stanovené prodávajícím v jeho aktuálních cenících, to vše běžně dostupné u prodávajícího na jeho webových stránkách <https://b2b.hilding.cz/> (dále též Objednávka I.), Prodávající přijetí nebo odmítnutí řádné Objednávky I., včetně ceny sjednané shora uvedeným způsobem, potvrdí zpět kupujícímu prostřednictvím potvrzení objednávky prostřednictvím automatického e-mailu, a to nejpozději do tří pracovních dnů, přičemž v případě, že kupující řádnou Objednávku I. takto nepotvrdí, má se zato, že ji přijal, nebo

Giving the world a good night's sleep™

Hilding Anders Česká republika a.s., Branská 329, 514 01 Jilemnice

IČO: 26173212, DIČ: CZ26173212, bankovní spojení: 212 591 826/0300, ID DS: bxgeekq

info.cz@hildinganders.com +420 481 587 410 | www.hilding.cz



b) prostřednictvím B2B Portál na adrese <https://b2b.hilding.cz> (Objednávka II.). Prodávající přijetí nebo odmítnutí řádné Objednávky II potvrdí zpět kupujícímu prostřednictvím potvrzení v B2B Portálu, přičemž toto potvrzení je uloženo v profilu účtu kupujícího na B2B Portálu.

V případě objednávky zboží s atypickými rozměry a položkami, které nelze objednat prostřednictvím B2B Portálu, je nutno ze strany kupujícího postupovat ve smyslu shora uvedeného odstavce a) a odeslat objednávku e-mailem na adresu info.cz@hildinganders.com, přičemž prodávající zašle cenovou kalkulaci či potvrzení objednávky taktéž e-mailem. V případě, že je nutno stanovit cenu zboží formou kalkulace, bude potvrzení objednávky předcházet nejprve cenová nabídka prodávajícího s následným odsouhlasením cenové nabídky ze strany kupujícího.

Konkrétní Objednávka I. a II (dále též společně Objednávka) kupujícího pro účely této smlouvy zakládá po jejím potvrzení ze strany prodávajícího dílčí závazkový právní vztah mezi prodávajícím a kupujícím, kdy jsou mezi smluvními stranami specifikovány konkrétní závazky smluvních stran pro provedení a koupi díla, včetně stanovení ceny, termínu plnění a místa dodání zboží.

Veškeré Objednávky provedené kupujícím shora popsáním způsobem jsou závazné a jejich odesláním se kupující zavazuje k platbě. Provedením Objednávky, včetně jejího odeslání, resp. uzavřením dílčí kupní smlouvy, kupující výslovně stvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, a že s nimi souhlasí.

Kupující je povinen uvést řádné a správné kontaktní údaje, a to zejména jméno, příjmení (sídlo), úplnou poštovní adresu, na kterou má být zboží odesláno, IČ, způsoby platby a emailové i telefonické spojení.

Místem dodání zboží je adresa dodání, uvedená kupujícím v Objednávce, nedohodnou-li se písemně prodávající a kupující jinak. Kupující je povinen řádně odebrat zboží provedené Objednávkou a zaplatit celkovou kupní cenu.

U objednání atypického nebo nestandardního rozměru zboží (dodávka zboží upraveného podle přání kupujícího), případně u matrací s cenou vyšší než 10.000,-- Kč nebo u objednávky více kusů může být vyžadována platba kupní ceny předem, případně platby zálohy, a to na účet prodávajícího. Po jejím připsání na účet prodávajícího, je zboží ihned zadáno do zakázkové výroby a v takovém případě již nelze provádět jakékoliv změny Objednávky. Zároveň v takovém případě nelze odstoupit od kupní smlouvy ze strany kupujícího a prodávajícího.

Atypické rozměry matrací se řeší dolepením, případně zkrácením nebo zúžením z typických rozměrů matrací. Jedná se o standardní proces výroby.

Všechny typy matrací (včetně latexových) jsou při prodloužení, tj. v rozměru delším než 200 cm, dolepovány blokem adekvátního typu pěny. Matrace větší, než 90x200cm mohou být dodány s lepeným konstrukčním spojem. Matrace v rozměrech větších, než 90x200cm mohou být dodány s ohledem na typizované šíře látek s jiným vzorem prošívání potahu, nemajícím vliv na užité vlastnosti výrobku.

Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího úplným zaplacením kupní ceny a jeho převzetím. Prodávající má právo odstoupit od kupní smlouvy v případě, že mu zboží nebude dodavatelem dodáno, o této skutečnosti

Giving the world a good night's sleep™

Hilding Anders Česká republika a.s., Branská 329, 514 01 Jilemnice

IČO: 26173212, DIČ: CZ26173212, bankovní spojení: 212 591 826/0300, ID DS: bxgeekq

info.cz@hildinganders.com +420 481 587 410 | www.hilding.cz



bude kupujícího bez odkladu písemně informovat. Charakteristika a specifikace prodáváného zboží je uvedena na webových stránkách prodávajícího <https://b2b.hilding.cz/>, včetně, popis, funkce, technických údajů, parametrů, rozměrů, cen. Případné nesprávnosti a nepřesnosti má prodávající právo kdykoliv odstranit nebo změnit, přičemž v případě, kdy se jedná o zjevně nebo zřejmě nesprávné údaje (údaje, které odporují běžným zvyklostem) je kupující povinen prodávajícího na tyto předem písemně upozornit, resp. ověřit jejich správnost. Nepřesnost uvedených informací má prodávající povinnost odstranit, jakmile se o nich dozví. Proávající se tímto vyhrazuje právo na jakoukoliv technologickou změnu zboží (výrobku), či jeho konstrukci, zbarvení, design, atd., bez předchozího upozornění kupujícího s tím, že aktuální vyobrazení výrobku se může odlišovat od aktuálního vyobrazení reklamních a ilustračních fotografií výrobku. Nepřesnost uvedených informací má prodávající povinnost odstranit, jakmile se o nich dozví.

Provedením Objednávky dává kupující prodávajícímu souhlas k shromažďování a archivování osobních údajů o kupujícím a o jeho nákupech.

3. 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 48 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. Proávající má právo Objednávku zrušit (stornovat) i v případě, že se jedná o neplatnou Objednávku, tedy Objednávku provedenou v rozporu s postupem dle čl. 2 těchto podmínek.

4. Cena a platba

Ceny zboží se řídí cenami uvedenými u objednaného zboží na webových stránkách prodávajícího <https://b2b.hilding.cz/> v okamžiku odeslání Objednávky kupujícím. Před odesláním Objednávky dojde k výpočtu celkové ceny za zboží včetně souvisejících případných poplatků, kterými mohou být například služby dodání koncovému příjemci, služby výnosu, montáže, apod. (dle aktuální nabídky, platné v čase objednávky a řádně uvedené na B2B Portálu na adrese <https://b2b.hilding.cz/>) a kupující bude vyzván k jejich odsouhlasení. Kupující při Objednávce je povinen zvolit konkrétní způsob platby dle možností uvedených při Objednávce, a to platba předem na účet, platba dobírkou - platba při převzetí zboží od dopravce nebo zálohová platba s následným doplatkem při převzetí zboží (dobírkou), případně hotově při osobním odběru. V případě, že si kupující zvolil jako způsob doručení dobírku (je-li tato v daném okamžiku v nabídce prodávajícího na B2B Portálu na adrese <https://b2b.hilding.cz/>) či dodání koncovému příjemci, a zásilku z libovolných důvodů nepřevzme, je toto jednání kupujícího považováno za porušení těchto podmínek a kupní smlouvy, přičemž v takovém případě má prodávající nárok na úhradu nákladů za dopravu zboží (tam i zpět).

Platbu kupní ceny lze provést jednou z těchto nabízených možností:

- na dobírku s navýšením kupní ceny dle platného ceníku (platí pouze pro Objednávky I. prostřednictvím e-mailu, po předchozím schválení kalkulace za tuto službu prodávajícím a kupujícím),
- osobně v hotovosti po telefonickém nebo emailovém sjednání termínu s prodávajícím, přičemž tuto platbu lze provést do částky stanovené příslušným zákonem o hotovostních platbách, (platí pouze pro Objednávky I. prostřednictvím e-mailu),

Giving the world a good night's sleep™

Hilding Anders Česká republika a.s., Branská 329, 514 01 Jilemnice

IČO: 26173212, DIČ: CZ26173212, bankovní spojení: 212 591 826/0300, ID DS: bxgeekq

info.cz@hildinganders.com +420 481 587 410 | www.hilding.cz



- převodem na účet č. 212 591 826 / 0300 (CZK) s uvedením variabilního symbolu, kterým je číslo objednávky kupujícího, přičemž kupní cena, včetně souvisejících poplatků se považuje za řádně uhrazenou připsáním na uvedený účet prodávajícího. Platbu kupující provede na základě vystavené řádné faktury ze strany prodávajícího, přičemž tato bude zaslána na e-mail kupujícího, který je oboustranně odsouhlasený a uvedený v profilu kupujícího v informačním systému prodávajícího. Případně může být faktura zaslána přímo do profilu účtu kupujícího v B2B Portálu na adrese <https://b2b.hilding.cz>

Faktura vystavená prodávajícím kupujícímu na základě kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím slouží zároveň jako daňový doklad. Převzetí zboží kupujícím, případně koncovým příjemcem, bude potvrzeno na dodacím listu, který bude přiložen u dodaného zboží.

Jsou-li ceny uvedené u jednotlivých druhů zboží na webových stránkách prodávajícího označeny jako akční nebo výprodej (doprodej) skladu, pak jsou tyto platné do vyprodání zásob, anebo do další aktualizace příslušné nabídky.

Prodávající má právo požadovat úhradu kupní ceny zboží předem na účet, a to zejména při atypického nebo nestandardního rozměru zboží (dodávka zboží upraveného podle přání kupujícího), případně u matrací s vyšší cenou než 10.000,-- Kč nebo u objednávky více kusů.

5. Dodací lhůta

Dodací lhůta začíná běžet ode dne potvrzení řádně provedené a platné Objednávky kupujícího za podmínky dodržení všech podmínek VOP, které jsou nutné pro včasné vyřízení Objednávky. V případě atypických, nestandardních rozměrů, případně u matrací s vyšší cenou nebo objednavce více kusů a zakázek tzv. na míru počne dodací lhůta běžet až po připsání kupní ceny zboží, včetně souvisejících poplatků na účet prodávajícího. V případě, že platba není připsána na účet prodávajícího do 14 pracovních dnů ode dne potvrzení řádně provedené a platné objednávky, považuje se tato Objednávka za zrušenou.

Objednané zboží bude dle jeho dostupnosti a provozních možností prodávajícího, resp. výrobce zboží dodáno v co nejkratší době smluvními přepravci, standardně do 14 pracovních dnů od závazného potvrzení Objednávky prodávajícím, nejpozději však do 30 pracovních dnů, není-li dohodnuto jinak, či se nejedná o zboží v „akci“. V případě, že zákazník požaduje dodání zboží, které má různé termíny dodání (dodání kompletní objednávky), řídí se termín dodání podle položky s nejdelším (nejpozdějším) termínem dodání.

U výrobků, u kterých má prodávající právo požadovat úhradu kupní ceny předem je prodávající oprávněn zboží dodat do 30 pracovních dnů ode dne potvrzení Objednávky prodávajícím. V případě, že dodávka zboží si vyžádá delší období, bude kupující o termínu dodání objednaného zboží informován e-mailem v nejkratším možném termínu. V případě, že objednané zboží nebude dlouhodobě na skladě, má prodávající právo od objednávky nebo kupní smlouvy odstoupit.

6. Doprava zboží a cena dopravy

Zakoupené zboží bude kupujícímu doručeno po celé České republice zdarma. Prodávající nebude tak účtovat balné ani poštovné. Kupní cena bude tvořena pouze kupní cenou řádně objednaného zboží.

Giving the world a good night's sleep™

Hilding Anders Česká republika a.s., Branská 329, 514 01 Jilemnice

IČO: 26173212, DIČ: CZ26173212, bankovní spojení: 212 591 826/0300, ID DS: bxgeekq

info.cz@hildinganders.com +420 481 587 410 | www.hilding.cz



Přeprava zboží bude zajištěna smluvními partnery prodávajícího. V kupní ceně zboží a ani v ceně dopravy zboží není sjednáno a zajištěno stěhování ani případná montáž zboží. Dopravce, případně řidič může pomoci se složením zboží za první uzamykatelné dveře kupujícího. Kupující je povinen zboží od přepravce řádně převzít. Při přebírání objednaného zboží je kupující povinen zjistit, zda objednané zboží není mechanicky poškozeno a zda odpovídá provedené Objednávce kupujícího, potvrzené prodávajícím.

Podpisem dodacího listu je kupující povinen potvrdit, že doručené a nepoškozené zboží kupující řádně převzal. Pokud kupující při převzetí zboží zjistí jeho vadu je povinen sepsat s dopravcem reklamační protokol, ve kterém kupující přesně a určitě popíše zjištěnou vadu (případně zde uveden popíše v přepravním listu) s tím, že v takovém případě nebude zboží kupujícímu přepravcem předáno. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

7. Reklamace zboží, záruční podmínky (reklamační řád)

7.1. Základní podmínky uplatnění vad zboží

- 7.1.1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- 7.1.2. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou jsou výrobní vady nebo vady materiálu použitého k výrobě zboží, které neodpovídají sjednanému množství, jakosti a provedení.
Vadou se dále rozumí nedodání pokynů k použití a nedání případného příslušenství, návodu k montáži (instalaci), jsou-li tyto předmětem sjednané služby mezi prodávajícím a kupujícím (spotřebitelem).
- 7.1.3. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho běžného opotřebení (mimo jiné vyblednutím nebo změnou barev, zvlněním potahu či změny v rozměru potahu, způsobené běžným používáním, jakož i zvýšenou potivostí na matraci, a to zejména u matrací s paměťovou –línou pěnou, které ze své podstaty vyniká vyšší tepelnou akumulací a může tak způsobovat zvýšený pocit tepla a tím i vlastní potivost, apod.), mechanického poškození, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, případně nevhodného skladování, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu, dále v důsledku používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí pro používání zboží, apod. Obdobně za vadu nelze považovat vadu způsobenou přírodními živly, jakož vyšší mocí, vadu vzniklou nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s návodem k použití nebo vadu vzniklou dodatečnou úpravou jakoukoliv osobou odlišnou od prodávajícího, apod. Za vadu dále nelze považovat odchylku v rozměrech v přípustné toleranci +/- 10 mm; tolerance rozměru matrace, pokládané na povrch základny/postele (např. postele s nezapuštěnými matracemi): šířka a délka +/- 20 mm; výška +/- 10 mm. Přípustná tolerance tuhosti jádra/pěny matrace činí +/- 15% (odpor proti stlačení v kPa). U matrací s tlakově pojenou (recyklovanou) „RE“ pěnou je, vzhledem k technologii výroby dané pěny, povolená odchylka v tuhosti +/- 20%, proležení (resp. deformace a změny vlastností), které jsou v rámci povolených tolerancí pro matrace z polyuretanových (Flexifoam®, PUR, studených, visco, hybridních, atp.) pěn, zejména proležení, které nepřesahuje 15% z celkové výšky matrace, barevné odchylky pěn a potahových látek v barevném tónu proti vzoru látek a dezény potahových látek či vzory prošívání potahových látek nemající vliv na užitné vlastnosti, žmolkování potahu, způsobené nesprávným zacházením, apod.

Giving the world a good night's sleep™

Hilding Anders Česká republika a.s., Branská 329, 514 01 Jilemnice

IČO: 26173212, DIČ: CZ26173212, bankovní spojení: 212 591 826/0300, ID DS: bxgeekq

info.cz@hildinganders.com +420 481 587 410 | www.hilding.cz



- 7.1.4. Základním předpokladem řádné reklamace je prokázání koupě zboží u prodávajícího, nejlépe předložením dokladu o koupi zboží (pokladní doklad, faktura, atd.) a předložením reklamovaného zboží s řádným popisem vady, případného záručního listu.
- 7.1.5. Reklamované zboží musí být kompletní a v úplném stavu, musí být v hygienicky přijatelném stavu (tzn. jakkoliv neznečištěné, suché, hygienicky nezávadné, apod.), pokud možno v původním nebo odpovídajícím náhradním obalu, vhodném pro transport zboží (pozor strečovou folii v tenké vrstvě nelze považovat za vhodný obal pro transport). Zboží nesmí být přehnuté ani srolované, vyjma komprimovaných matrací.
- 7.1.6. Kupující je povinen zboží při převzetí řádně prohlédnout. Proávající nenese odpovědnost za zjevné vady zboží, ledaže výslovně ujistil kupujícího, že věc je bez jakýchkoli vad, nebo vadu listivě zastřel. Proávající též nenese odpovědnost za vady způsobené při přepravě zboží dopravním prostředkem kupujícího. Při převzetí zboží je kupující povinen ověřit správnost počtu zboží a neporušenosti jejich obalu. Za pozdější reklamace dodaného počtu nebo poškození zboží, které nebylo uvedeno v dokladu o převzetí zboží podepsaném kupujícím, nesnese prodávající odpovědnost a jakákoliv s tím spojená reklamace bude odmítnuta. Pokud má zboží při převzetí porušený obal, kupující je povinen přesvědčit se o celistvosti a neporušenosti zboží. Toto je nutné uvést do dodacího listu, jinak právo na mechanické poškozen zboží zaniká.
- 7.1.7. Proávající neodpovídá za případné vady zboží, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl. Zároveň prodávající neodpovídá za vady zboží, na které byla poskytnuta sleva právě v důsledku zjištěné vady, na kterou byl kupující upozorněn.
- 7.1.8. Je-li kupující podnikatelem a při uzavření smlouvy je z okolností zřejmé, že koupě se týká také jeho podnikatelské činnosti, je povinen oznámit vady prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, u skrytých vad nejpozději do 1 roku po odevzdání věci. Na takové kupní smlouvy se nevztahují ustanovení OZ o prodeji zboží v obchodě, zejména ustanovení § 2158 až 2174 OZ.

7.2. Délka práva z vadného plnění a uplatnění reklamace

- 7.2.1. Právo z vady (reklamace) musí být kupujícím uplatněno v době 12 měsíců (není-li uvedeno jinak) od převzetí zboží při koupi a není-li zboží osobně odebráno v provozovně prodávajícího, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží kupující přebírá od dopravce. Délka práva z vadného plnění (dále též záruční doba) se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě a kupující nemohl zboží užívat, a to až do doby, kdy byl kupující po skončení reklamačního řízení povinen zboží převzít.
- 7.2.2. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.
- 7.2.3. Právo z vadného plnění se nevztahuje (nelze uplatnit) na zboží prodávané za nižší ceny, u kterých byla nižší cena sjednána právě s ohledem na vady.
- 7.2.4. Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu od objevení vady. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.

Giving the world a good night's sleep™

Hilding Anders Česká republika a.s., Branská 329, 514 01 Jilemnice

IČO: 26173212, DIČ: CZ26173212, bankovní spojení: 212 591 826/0300, ID DS: bxgeekq

info.cz@hildinganders.com +420 481 587 410 | www.hilding.cz



- 7.2.5. Místem uplatnění reklamace je především provozovna prodávajícího, ve které kupující zboží zakoupil nebo přímo v sídle prodávajícího. V případě, že kupující zboží vyrobené společností Hilding Anders Česká republika a.s. zakoupí od jiného prodejce (dále jen třetí osoba) než od zde uvedené společnosti, je třeba zboží reklamovat u tohoto prodejce a v takovém případě je místem uplatnění reklamace provozovna třetí osoby, ve které kupující zboží zakoupil, nicméně kupující je oprávněn reklamaci uplatnit v jakékoliv provozovně této třetí osoby nebo přímo v sídle třetí osoby.
- 7.2.6. V případě oprávněné reklamace vyřízením výměnou věci (nebo dodáním nové věci), má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů na vrácení vadné věci. V případě neoprávněné reklamace nemá kupující žádný nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany kupujícího nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv). V případě neoprávněné reklamace je zboží na náklady a riziko kupujícího zasláno na jeho uvedenou adresu, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 7.2.7. Uplatní-li kupující právo z vady prodaného zboží řádným způsobem, bude reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nebude-li dohodnuto jinak. O způsobu vyřízení reklamace rozhodne vedoucí provozovny prodejce nebo jiný kompetentní pracovník prodejce. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 7.2.8. Proávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží, kdy bude prokázáno, že se jedná o zboží prodávajícího a bylo zakoupeno v jeho provozovně, přijme reklamované zboží do reklamačního řízení k odbornému posouzení a o tomto pořídí písemný zápis, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, které konkrétní vady kupující zakoupenému zboží vytýká, jaký způsob vyřízení reklamace kupující navrhuje a kontaktní údaje o kupujícím pro poskytnutí následné informace o vyřízení reklamace. Řádně uplatněná reklamace bude ve shora uvedené lhůtě, na základě reklamačního odborného posouzení buďto uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, nebo bude odmítnuta a zboží bude vráceno kupujícímu. Pokud kupující při reklamaci neprokáže, že se jedná o zboží prodávajícího a bylo zakoupeno v jeho provozovně, prodávající reklamaci odmítne. Předloží-li kupující při zahájení reklamačního řízení hygienicky závadné zboží-matraci (znečištěné, mokré, zapáchající, atd.), bude reklamace přerušena do doby, než kupující odstraní hygienickou závaznost matrace s tím, že tato skutečnost bude vyznačena v reklamačním protokolu. Pokud však kupující nedodá k reklamaci hygienicky nezávadnou matraci, ani do 1 měsíce ode dne přerušování reklamace, považuje se reklamace za ukončenou pro její nedůvodnost.
- 7.2.9. Jak shora uvedeno, tak o tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, co je předmětem reklamace, jaký způsob řešení reklamace kupující požaduje, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace, včetně zdůvodnění při zamítnutí reklamace, vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení - reklamační protokol.
- 7.2.10. Proávající má právo na vybrané druhy zboží stanovit delší lhůtu pro uplatnění vady zboží, a to v délce 24 měsíců, kterou vyznačí v záručním listě, případně jiným viditelným a zřejmým způsobem (etiketa, samolepka prodávajícího na obalu zboží, apod.), za podmínky, že:
- zakoupené zboží je neprodleně dále prodáno kupujícím následnému koncovému zákazníkovi, kterým je spotřebitel, a

- koncový zákazník – spotřebitel neprodleně provede svojí řádnou registraci na webových stránkách prodávajícího na <https://zaruka.matracetropico.cz>, případně <https://reg.hilding.cz/cs>

pokud se prodávající a kupující nedohodnou písemně jinak.

Nebudou-li splněny tyto zde uvedené dvě podmínky platí lhůta pro uplatnění vad zboží uvedená v odst. 7.2.1.

7.3. Vyřízení reklamace

7.3.1. Má-li zboží vadu, tak má kupující ve smyslu § 2106 a 2107 občanského zákoníku, následující práva:

- pokud se jedná o vadu, která je podstatným porušením smlouvy, tj. jedná se o takovou vadu, o níž prodávající již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal, má kupující právo na odstranění vady dodáním nového zboží, bez vad, případně chybějící, nebo opravu zboží nebo přiměřenou slevu z kupní ceny anebo odstoupení od smlouvy. Důležitým je pak oznámení volby daného práva (které musí být opět učiněno bez zbytečného odkladu po oznámení vady nebo přímo při něm), neboť kupující nemůže již zvolené právo z vadného plnění bez souhlasu prodávajícího změnit. Toto neplatí v případě, kdy kupující zvolil opravu zboží a zboží opravit nelze, či k její opravě nedošlo ze strany prodávajícího v přiměřené lhůtě. Poté je možné požadovat slevu z kupní ceny či od smlouvy dokonce odstoupit,
- pokud se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy, nebo pokud nebyla vada podstatná oznámena včas, má kupující právo pouze na odstranění vady či na přiměřenou slevu z kupní ceny.

7.3.2. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy a nemůže požadovat dodání nového zboží, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém je obdržel, přičemž toto neplatí v případě výjimek uvedených v § 2110 občanského zákoníku.

7.3.3. Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci (resp. zboží) do 30 dnů ode dne její vyřízení, má prodávající právo vyúčtovat kupujícímu poplatek za uskladnění, který kupující bude povinen uhradit do 10 dnů ode dne jeho vyúčtování.

8. Ochrana osobních údajů

S veškerými osobními údaji kupujícího je zacházeno v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů č. 110/2019 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Veškeré údaje získané od kupujícího slouží výhradně pro vnitřní potřebu prodávajícího za účelem splnění kupní smlouvy. Na bezpečnost těchto údajů je kladen maximální důraz a jsou zabezpečena proti zneužití na firemním serveru. Kupující má navíc kdykoliv právo písemně požádat o výmaz z databáze zákazníků. Získané osobní údaje nejsou poskytovány třetím osobám, vyjma nezbytných údajů dopravci pro zajištění řádného doručení objednaného zboží a to jméno, příjmení, (firmu), adresu, (sídlo), telefon a e-mailové spojení. Proávající prohlašuje, že osobní údaje kupujícího budou využity výhradně za účelem realizace objednaného zboží a slouží také pro provedení nezbytných účetních operací, vyhotovení daňového dokladu nebo identifikaci platby kupujícího učiněnou bankovním převodem. Uzavřením kupní smlouvy dává kupující souhlas se zpracováním poskytnutých osobních údajů.

Giving the world a good night's sleep™

Hilding Anders Česká republika a.s., Branská 329, 514 01 Jilemnice

IČO: 26173212, DIČ: CZ26173212, bankovní spojení: 212 591 826/0300, ID DS: bxgeekq

info.cz@hildinganders.com +420 481 587 410 | www.hilding.cz



9. Vymezení pojmů

Smlouvou (smlouvou kupní) se podle občanského zákoníku rozumí smlouva, kde smluvními stranami jsou na jedné straně kupující a na druhé straně prodávající.

Prodávajícím se rozumí osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a prodává kupujícímu svého výrobky.

Kupujícím se rozumí osoba, která přímo nebo prostřednictvím jiných subjektů kupuje od prodávajícího jeho výrobky za účelem dalšího svého podnikání s těmito výrobky, přičemž samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.

10. Závěrečná ustanovení

VOP jsou platné do doby vydání nových a aktuálních VOP. Tyto VOP platí ve znění uvedeném na internetové stránce prodávajícího v den odeslání řádně provedené Objednávky tehdy, není-li mezi účastníky písemně dohodnuto jinak. Provedením a odesláním Objednávky kupující akceptuje bez výhrad veškerá ustanovení těchto VOP ve znění platném v den odeslání Objednávky, jakož i platnou výši ceny objednaného zboží (včetně expedičních a dopravních nákladů), uvedenou v ceníku prodávajícího.

Se stížností na jednání prodávajícího v oblasti ochrany spotřebitele se lze obrátit na orgán státního dozoru, kterým je Česká obchodní inspekce.

Tyto VOP nabývají účinnost dnem 23. 07.2025. Prodávající si vyhrazuje právo VOP jednostranně měnit.

Hilding Anders Česká republika a.s.

Giving the world a good night's sleep™

Hilding Anders Česká republika a.s., Branská 329, 514 01 Jilemnice

IČO: 26173212, DIČ: CZ26173212, bankovní spojení: 212 591 826/0300, ID DS: bxgeekq

info.cz@hildinganders.com +420 481 587 410 | www.hilding.cz

