

Všeobecné obchodní podmínky Hilding Anders Česká republika a.s. – e-shop

1. Všeobecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky a současně i reklamační podmínky platí pro nákup zboží v internetovém obchodě www.matracetropico.cz a jsou připojeny k nabídce zboží ve zde uvedeném internetovém obchodě, přičemž provozovatele předmětného internetového obchodu je společnost **Hilding Anders Česká republika a.s.**, se sídlem Branská 329, 514 01 Jilemnice, IČ: 261 73 212, zapsaná 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 (dále též spotřebitele). Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky, řídí se občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb. v platném znění) a v případě, že se jedná o spotřebitele, zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb. v platném znění). Práva spotřebitele vyplývající z předpisů Evropské unie se neuplatňují.

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 VOP 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.

Prodejce z opatrnosti upozorňuje, že tyto VOP se nevztahují na kupující, kteří jsou podnikatelé a zakoupené zboží použijí ke své podnikatelské činnosti.

2. Objednání zboží a uzavření kupní smlouvy

Kupující má právo objednat u prodávajícího zboží dle aktuální nabídky prodávajícího samostatnými a jednotlivými písemnými a číslovanými objednávkami, které budou obsahovat druh, 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 www.matracetropico.cz (dále též Objedávka).

Kupující je povinen doručit prodávajícímu Objedávku s přesnou a určitou specifikací zboží, včetně ceny stanovené dle předcházejícího odstavce, a to prostřednictvím pošty, emailu odbyt.cz@hildinganders.com. Prodávající přijetí nebo odmítnutí řádné Objedávky, včetně ceny sjednané shora uvedeným způsobem, potvrdí zpět kupujícímu prostřednictvím emailu odbyt.cz@hildinganders.com, nejpozději však do tří pracovních dnů, přičemž v případě, že kupující řádnou Objedávku takto nepotvrdí, má se zato, že ji přijal. Po přijetí řádné Objedávky ze strany kupujícího mají strany za to, že uzavřeli dílčí kupní smlouvu s obsahem, jež je specifikován v Objedávce.

Konkrétní Objedávka pro účely této smlouvy zakládá po jejím potvrzení kupujícím dílčí závazkový právní vztah, kdy jsou mezi smluvními stranami specifikovány konkrétní závazky smluvních stran při

provedení díla, včetně stanovení ceny a termínu plnění.

Veškeré Objednávky provedené kupujícím shora popsáním způsobem jsou závazné a jejich odesláním se kupující zavazuje k platbě. Provedením Objednávky, včetně jejího odeslání, 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, emailové i telefonické spojení.

Podmínkou platnosti elektronické objednávky je řádné a správné vyplnění veškerých formulářem povinných údajů a potvrzení kupujícího o souhlasu s těmito podmínkami.

Místem dodání zboží je adresa dodání, uvedená kupujícím v Objednávce. 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 (spotřebitele), 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 v souladu s §1837 písm. d) občanského zákoníku odstoupit od kupní smlouvy ze strany kupujícího (spotřebitele).

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 kvalitní hybridní 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 bude kupujícího bez odkladu písemně informovat. Hlavní vlastnosti zboží, charakteristika a specifikace prodávajícího zboží je uvedena na webových stránkách prodávajícího www.matracetropico.cz, zejména pak 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. Prodávající 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 (odesláním) Objednávky kupující prohlašuje, že byl řádně seznámen se všemi údaji a podmínkami ve smyslu § 1820 občanského zákoníku. Zároveň provedením (odesláním) Objednávky dává kupující prodávajícímu souhlas k shromažďování a archivování osobních údajů o kupujícím a o jeho nákupech.

Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby. Je-li to potřebné s ohledem na povahu prodávajícího výrobku a způsob a dobu jejich užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v písemném návodu a aby byly srozumitelné.

Prodávající poskytne spotřebiteli návod podle odstavce 1 na trvalém nosiči dat. Návod v listinné podobě poskytne prodávající spotřebiteli, pokud o to spotřebitel požádá a není-li to s ohledem na okolnosti nebo způsob uzavření smlouvy, vlastnosti prodávajícího výrobku, nepřiměřené.

3. Registrace - uživatelský účet:

Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce prodávajícího 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 prodávajícího umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

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.

Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

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.

4. 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 72 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. Prodávající 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.

5. Cena a platba

Ceny zboží se řídí cenami uvedenými u objednaného zboží na webových stránkách prodávajícího www.matracetropico.cz v okamžiku odeslání Objednávky kupujícím. Všechny ceny jsou uvedeny s DPH. Před odesláním Objednávky dojde k výpočtu celkové ceny za zboží včetně souvisejících poplatků, kterými jsou Náklady za dopravy a případné další objednané služby (např. výnos, likvidace staré matrace, atp.) 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 a zásilku z libovolných důvodů nepřevezme, 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:

- osobně v hotovosti po telefonickém nebo emailovém sjednání termínu s prodávajícím, přičemž tuto platbu lze provést do částky stanovené příslušným zákonem o hotovostních platbách,
- 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,

Faktura vystavená prodávajícím kupujícímu na základě kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím slouží zároveň jako daňový doklad s tím, že k uvedené faktuře bude přiložen dodací list podepsaný kupujícím.

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 (spotřebitele), atd.), případně u matrací s vyšší cenou než 10.000,- Kč nebo u objednávky více kusů.

6. 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 Objednávce 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 2 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 5 pracovních dnů (skladové položky s výhradou meziprodeje), resp. do 14. pracovních dnů (v případě položek, které nejsou k datu objednávky skladem nebo kupující objednal kombinaci skladových a neskladových položek) od závazného potvrzení Objednávky prodávajícím, nejpozději však do 21 pracovních dnů, není-li dohodnuto jinak, či se nejedná o zboží v „akci“.

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.

7. Doprava zboží a cena dopravy

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

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.

8. Odstoupení od kupní smlouvy

Spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů od řádného převzetí zboží. Toto právo lze využít výhradně a pouze spotřebitelem nikoliv kupujícím jako podnikatelským subjektem. Toto právo odstoupit od smlouvy ve 14-ti denní lhůtě nelze spotřebitelem využít v případě provedené objednávky atypického a nestandardního zboží, tedy zboží upravené podle přání spotřebitele, na zakázku nebo pro jeho osobu. Tzn. vždy pokud se nejedná o typický rozměr (tj. 80x200, 90x200).

Spotřebitel může ve smyslu § 1830 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením, učiněným vůči podnikateli, zejména pak níže uvedeným vzorovým odstoupením od smlouvy. Takovým prohlášením (nejlépe písemným) se rozumí prohlášením, ze kterého bude zřejmý a určitý zájem spotřebitele odstoupit od smlouvy, dále jeho jméno a příjmení, číslo objednávky, číslo faktury, datum nákupu a číslo bankovního účtu či adresu spotřebitele, nutné pro vrácení uhrazené kupní ceny, případně její části.

Spotřebitel dále může od smlouvy odstoupit v případě, že jeho právo bylo ve smyslu § 5d zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, dotčeno nekalou praktikou s tím, že toto právo může využít do 90 dnů ode dne uzavření smlouvy nebo má právo požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídající povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy podle předchozího odstavce, prokáže-li prodávající, že je to s ohledem na předmět smlouvy, povahu a závažnost nekalé obchodní praktiky nepřiměřené.

Spotřebitel v případě, kdy odstoupí od kupní smlouvy zde uvedeným způsobem je povinen zaslat nebo předat prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů ode dne odstoupení od kupní smlouvy, zboží, které od prodávajícího převzal. Vracené zboží nelze vracet na dobírku, přičemž v takovém případě bude zboží považováno za nevrácené. Zboží lze vrátit prostřednictvím doporučené a řádně pojištěné zásilky s tím, že zboží bude nepoškozeno, neušpiněno a řádně zabaleno tak, aby nemohlo dojít k jeho poškození. Prodejce neručí za případnou ztrátu či poškození zásilky při přepravě vráceného zboží. Veškeré náklady spojené s přepravou zboží nazpět si hradí spotřebitel - kupující sám. Tyto náklady se pohybují v rozmezí 100,- Kč - 550,- Kč v závislosti na hmotnosti zboží, vzdálenosti v km a Vaší volbě dopravní společnosti.

Toto ustanovení zákona však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží.

Prodávající v případě, kdy spotřebitel odstoupí od kupní smlouvy zde uvedeným způsobem, vrátí spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů ode dne doručení odstoupení od smlouvy, kupní cenu, včetně nákladů na dodání zboží, stejným způsobem, jakým je od spotřebitele přijal. Proávající však není povinen vrátit kupní cenu zboží, včetně nákladů na dodání zboží, spotřebiteli zpět dříve, než mu spotřebitel předá vrácené zboží.

S ohledem na hygienické podmínky zboží (matrací, polštářů atd.) je spotřebitel povinen při řádném a dostatečném vyzkoušení zboží ponechat na zboží průhledný obal. Pokud bude průhledná folie, která slouží jako hygienická ochrana zboží odstraněna, má se za to, že zboží bylo řádně užíváno, a proto při vrácení tohoto zboží (matrace, polštáře atd.) bude vrácena kupní cena snižená o částku představující cenu za nový potah tohoto zboží.

V souladu s § 1832 občanského zákoníku upozorňuje prodávající spotřebitele, že prodávající nenese náklady spojené s vrácením zboží.

Spotřebitel zboží vrátí zpět prodávajícímu nepoškozené, pokud možno nepoužité v originálním neporušeném průhledném obalu, kompletní (včetně příslušenství a veškeré dokumentace), optimálně s přiloženým dokladem o koupi s tím, že postačí kopie tohoto dokladu.

Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy shora uvedeným způsobem, musí prodávajícímu vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dost dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží částečně rozbaleno, znečištěno, případně jakkoliv porušen obal), má prodávající právo vyčíslit škodu dle aktuálního ceníku. Prodávající spotřebiteli v takovém případě vrácí jen takto sníženou kupní cenu. Na kupní cenu, která má být spotřebiteli vrácena, může prodávající navíc započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží. Došlo-li ke snížení hodnoty zboží, může si prodávající naúčtovat náklady tímto vzniklé (skutečné náklady na přepravu, balné, dobřečné, apod.)

V případě porušení shora uvedených podmínek pro odstoupení od kupní smlouvy a vrácení zboží, považuje se takovéto odstoupení za neplatné a neúčinné s tím, že zboží bude vráceno spotřebiteli na jeho náklady zpět.

Kupující má dále právo odstoupit od kupní smlouvy, kdy mu bylo předáno či doručeno jiné zboží, než si objednal, nejpozději však do tří dnů od jeho faktického převzetí, a to shora uvedeným způsobem.

Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy v případě, že si kupující (spotřebitel) objednané zboží nepřevezme do 7 dnů od oznámeného termínu k předání nebo do 7 dnů od jeho případného uložení na pobočce dopravce nebo v případě, že kupující (spotřebitel) jiným způsobem nepřevezme nebo odmítne objednané zboží převzít.

Vzorové odstoupení od kupní smlouvy ke stažení zde: www.matracetropico.cz

Oznámení o odstoupení od smlouvy
Adresát:
Hilding Anders Česká republika a.s., Branská 329, 514 01 Jilemnice
Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží, a to na základě ustanovení § 1829 odst. 1 ve spojení s ustanovením § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a ve lhůtě 14. dnů ode dne uzavření kupní smlouvy tímto odstupuji od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím internetu.
Zboží:
Datum objednání/datum obdržení:
Číslo objednávky/objednávky:
Jméno a příjmení spotřebitele:
Adresa spotřebitele:
Číslo účtu pro vrácení peněžních prostředků:
Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě):
Datum:

9. Reklamační podmínky (reklamační řád)

9.1. Základní podmínky uplatnění vad zboží

- 9.1.1. Prodávající poskytuje spotřebiteli podmínky pro uplatnění reklamací, které jsou upraveny v zákoně č. 89/2012 Sb., v platném znění, občanský zákoník (zejména ustanovení § 2161 až § 2174b).
- 9.1.2. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- 9.1.3. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou jsou výrobní vady nebo vady materiálu použitého k výrobě zboží, které neodpovídají:
- v případě spotřebitele sjednanému popisu, druhu, množství jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, provedení, vlastnostem a účelu, pro který kupující zboží požaduje.
 - v případě kupujícího (nikoliv spotřebitele) 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).
- 9.1.4. 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 jakéhokoli 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 i 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 18% 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.
- 9.1.5. Základním předpokladem řádné reklamační je prokázání koupě zboží u prodávajícího, nejlépe předložením dokladu o koupi zboží (pokladní doklad, faktura, atd.) a předložením reklamovaného zboží s řádným popisem vady, případně záručního listu (zejména při záruce delší než 24 měsíců).
- 9.1.6. 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. Vada, která se u spotřebitele projeví během dvanácti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za vadu, kterou věc měla od samého počátku, nebo se neprokáže opak. Tato doba neběží po dobu, po kterou nemohl spotřebitel věc užívat, v případě, že vadu vytkl prodávajícímu.

- 9.1.7. Ve druhém roce záruky tak bude na spotřebiteli, aby prokázal, že vada existovala již při koupi, například že byla způsobena nesprávným výrobním procesem, užitím nevhodného materiálu, či jiných postupů, které vedly k tomu, že se vada se projevila až uplynutím jednoho roku.
- 9.1.8. Kupující je povinen zboží při převzetí řádně prohlédnout. Prodávající nenese odpovědnost za zjevné vady zboží, ledaže výslovně ujistil kupujícího, že věc je bez jakýchkoli vad, nebo vadu listivě zastřel. Prodávající 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 poškození zboží zaniká.
- 9.1.9. Prodávající 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.

9.2. Délka práva z vadného plnění a uplatnění reklamace

- 9.1.1. Právo z vady (reklamace) musí být spotřebitelem uplatněno v době 24 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 spotřebitel 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.
- 9.1.2. 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.
- 9.1.3. 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.
- 9.1.4. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu od objevení vady. Případné prodlení 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.
- 9.1.5. Místem uplatnění reklamace je především sídlo prodávajícího, případně jeho provozovna.
- 9.1.6. 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.
- 9.1.7. 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 prodávající. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 9.1.8. Prodávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží, kdy bude prokázáno, že se jedná o zboží prodávajícího a bylo zakoupeno u prodávajícího, přijme reklamované zboží do reklamačního řízení k odbornému posouzení a o tomto pořídí ve smyslu § 19 odst. 2) zákona č. 634/1992 Sb., v platném znění, o ochraně spotřebitele, písemný

zápis, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, které konkrétní vady spotřebitel zakoupenému zboží vytýká, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje o spotřebiteli 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 spotřebiteli. Pokud spotřebitel při reklamaci neprokáže, že se jedná o zboží prodávajícího a bylo zakoupeno v jeho provozovně, prodávající reklamaci odmítne. Předloží-li spotřebitel při zahájení reklamačního řízení hygienicky závadné zboží-matraci (znečištěné, mokré, zapáchající, atd.), bude reklamace přerušena do doby, než spotřebitel odstraní hygienickou závaznost matrace s tím, že tato skutečnost bude vyznačena v reklamačním protokolu. Pokud však spotřebitel nedodá k reklamaci hygienicky nezávadnou matraci, ani do 1 měsíce ode dne přerušování reklamace, považuje se reklamace za ukončenou pro její nedůvodnost.

- 9.1.9. 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.
- 9.1.10. Prodávající má právo na vybrané druhý zboží stanovit delší záruční dobu než 24 měsíců, kterou vyznačí v záručním listě, případně jiným viditelným a zřejmým způsobem (etiketa, samolepka prodávajícího na obalu zboží, apod.), přičemž základním předpokladem toho, zda prodávající využije svého zde uvedeného práva je řádná registrace kupujícího na webových stránkách prodávajícího na <https://reg.hilding.cz/cs>

9.3. Vyřízení reklamace

9.3.1. Má-li zboží vadu, tak v:

- má spotřebitel ve smyslu § 2169 občanského zákoníku, právo požadovat její odstranění a podle své volby požadovat dodání nového zboží bez vady nebo chybějícího zboží, anebo opravu zboží, ledaže je takový způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.
- v případě kupujícího (nespotřebitele) 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.

9.3.2. 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.

9.3.3. 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 dne jeho vyúčtování.

10. 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.

11. Vymezení pojmů

Spotřebitelem (kupujícím) se rozumí osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání, uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jedná. Jedná se o fyzickou osobu, která nakupuje výrobky za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky.

Spotřebitelskou smlouvou (smlouvou kupní) se podle občanského zákoníku rozumí smlouva, kde smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně podnikatel, v tomto případě prodávající.

Prodávajícím se rozumí osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Jedná se o podnikatele, který přímo prodává své výrobky.

Podnikatel se rozumí osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Jedná se o podnikatele, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

11. 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.

Zároveň prodávající informuje spotřebitele, že spotřebitelské spory lze mimosoudně řešit v souladu s § 14 zákona č. 634/1992 Sb., v platném znění, prostřednictvím České obchodní inspekce, internetová adresa www.coi.cz.

Tyto VOP nabývají účinnost dne 1.4.2025. Proávající si vyhrazuje právo VOP jednostranně měnit.

Hilding Anders Česká republika a.s., IČ: 26173212
Branská 329, 514 01, Jilemnice