

Reklamační řád ze dne 1.2.2009

Preamble

CFH Group, a.s., je obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 14960, IČ: 28511999, DIČ: CZ 28511999, sídlem Voděradská 1853, 251 01 Říčany, (dále též jen „CFH Group“), která v rámci svého předmětu podnikání prodává na smluvním základě matrace, polštáře a další související sortiment. Společnost CFH Group vydává tento reklamační řád v souladu se zákony č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění a tento řád se vztahuje na zboží zakoupené od společnosti CFH Group nebo zboží společnosti CFH Group zakoupené u jejich smluvních partnerů.

I. Základní ustanovení

- I.1 Práva kupujícího z odpovědnosti za vady lze uplatňovat v sídle společnosti CFH Group nebo v obchodech jednotlivých smluvních partnerů v případě, že tam bylo zboží zakoupeno (příslušný smluvní partner je dále označován jen jako „prodávající“).
- I.2 V případě zakoupení zboží v rámci podnikatelské činnosti kupujícího se postupuje při reklamaci dle příslušných ustanovení Všeobecných dodacích podmínek vydaných společností CFH Group dne 1.2.2009 (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- I.3 Ke každému zboží je přikládán dodací list (popř. faktura, daňový doklad), který může sloužit zároveň jako záruční, pokud tento není přiložen.

II. Záruční podmínky

- II.1 Kupující je povinen si zboží při převzetí řádně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na zboží vady, je povinen je bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 8 (osmi) dnů, oznámit prodávajícímu. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době jeho převzetí. Prohlídku je kupující povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení řádné péče.
- II.2 Před prvním použitím zboží je kupující povinen řádně prostudovat záruční podmínky včetně příslušné uživatelské příručky (Pravidla pro užívání a údržbu vložené do matrace). V případě užívání výrobku v rozporu s uživatelskou příručkou nebo nedodržení skladovacích podmínek zboží (zejména nedodržení lhůty stanovené výrobcem pro vybalení zboží z vakuového obalu) nese kupující všechny důsledky, které mu tímto vzniknou, sám a jejich následná reklamace bude shledána neoprávněnou.
- II.3 Záruka se nevztahuje na vady vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zboží, chybou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou. Rovněž nebude záruka uznána v případě mechanického poškození vinou zákazníka, poškozením způsobeným nadměrným a nevhodným užíváním, zanedbáním péče o zboží, vniknutím cizích látek (prachu, vody, atd.) do zboží, či poškozením způsobeným vyšší mocí. Na zboží s porušenými ochrannými pečeti, nálepkami, sériovými čísly, nebo nesoucí znaky nekvalifikované opravy se záruka nevztahuje.
- II.4 Proávající neodpovídá za případné vady, na které byl kupující před uzavřením smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.
- II.5 U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

III. Záruční doba

- III.1 Záruční doba začíná běžet ode dne uvedeného na záručním listě, případně dodacím listu, daňovém dokladu (faktuře), nebo od převzetí zboží kupujícím, nastal-li tento okamžik později. Zákonná záruční doba na prodávané zboží je obecně 24 měsíců. Proávající může tuto zákonnou dobu prodloužit. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Uplynutím záruční doby zanikají práva kupujícího ze záruky. Uvedené záruční doby jsou určeny pro koncové zákazníky - spotřebitele.

IV. Vyřízení reklamace

- IV.1 Místem pro uplatnění reklamace je sídlo prodávajícího nebo společnosti CFH Group nebo prodejna, kde bylo zboží zakoupeno. Kupující může uplatnit reklamaci osobně, nebo zasláním zboží k reklamaci přepravní službou (spediční společností, poštou apod.). V případě zaslání zboží k reklamaci touto formou je kupující povinen přiložit ke zboží informace obsahující podrobné označení závady a specifikaci práv, která kupující v souvislosti s reklamací uplatňuje, nesdělil-li kupující tyto informace prodávajícímu jiným vhodným způsobem (e-mailem, telefonicky, osobně, atd.).
- IV.2 V případě zaslání vadného zboží k reklamaci přepravní službou - na vlastní náklady - na adresu sídla prodávajícího nebo na adresu sídla společnosti CFH Group, musí být zásilka viditelně označena nápisem “REKLAMACE” a obsahovat: reklamované zboží včetně kompletního příslušenství, kopii dokladu o koupi, platný záruční list, případně i další doklady týkající se dodání zboží, a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo, e-mailovou adresu, atd.). Zboží, které bude zasláno na náklady adresáta (na dobírku) nebude přijato.
- IV.3 V případě zaslání vadného zboží k reklamaci je kupující povinen předat zboží kompletní a ve vhodném obalovém materiálu, jež vyhovuje přepravním požadavkům dodaného zboží. Proávající ani společnost CFH Group nejsou povinny přijmout k reklamaci zboží, nebude-li vhodné zabaleno a předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím.
- IV.4 V případě neoprávněné reklamace bude kupujícímu účtován manipulační poplatek ve výši 300 Kč a zboží bude na náklady a riziko kupujícího zasláno na jim uvedenou adresu, pokud nebude dohodnuto jinak.
- IV.5 Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, tj. ode dne přijetí reklamovaného zboží prodávajícím, nebo společností CFH Group, je-li reklamace kupujícím uplatněna přímo u společnosti CFH Group, nedohodnou-li se prodávající (společnost CFH Group) s kupujícím na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou.
- IV.6 O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, popisu reklamované vady, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace, vydá prodávající nebo společnost CFH Group kupujícímu písemné potvrzení (reklamační protokol).
- IV.7 Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
- IV.8 Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.
- IV.9 Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny nebo může od smlouvy odstoupit.
- IV.10 O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí kupujícího prodávající nebo společnost CFH Group předem dohodnutým postupem (písemně poštou nebo prostředky komunikace na dálku). Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

V. Závěrečná ustanovení

- V.1 V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace.
- V.2 Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
- V.3 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.2.2009.
- V.4 Změny reklamačního řádu si prodávající vyhrazuje.



Přílohy

1. Příklad vzorové uživatelské příručky

Originální vakuově balená matrace je patentem společnosti Magniflex.

Tento způsob balení je možný pouze u špičkových materiálů. Balení je hygienické, odolné a šetří místo. To jsou přednosti vakuově balené matrace Magniflex. Speciální způsob balení je výsledkem mnohaletých investic a výzkumů, které vedly k první patentované vakuově balené matraci.



- Položte vakuově balenou matraci na podložku a odstraňte balicí fólii. Nepoužívejte žádné ostré nástroje, který by mohl matraci poškodit.
- Vybalte matraci rozvinutím (postupujte podle obrázků).
- Otevřením přístupu vzduchu matrace okamžitě obnoví svůj původní tvar. (Optimálního vyvážení se dosahuje do 24 hodin).

PRAVIDLA PRO UŽÍVÁNÍ A ÚDRŽBU:

- Rozbalte do jednoho měsíce od data nákupu matrace.
- Pro zachování vlastností matrace je doporučeno matraci chránit vhodným prostěradlem.
- Specifický odér spojený s výrobou matrace může trvat několik dnů po rozbalení matrace. Odér je naprosto netoxický a ztratí se během několika prvních použití.
- Produkt není ohnivzdorný, a proto nepoužívejte při údržbě matrace vznětlivé materiály. Zajistěte, aby si děti nehrály se zapalovači nebo otevřeným ohněm.



REGISTRACE PRO PRODLOUŽENOU ZÁRUKU MUSÍ BÝT PRAVIDENA DO JEDNOHO MĚSÍCE od data nákupu. Pouze v tomto případě je platná prodloužená záruka na produkt. Registrační formulář získáte při nákupu produktu nebo na www.magniflex.cz. Společnost Magniflex s.p.a. poté garantuje původnímu kupujícímu na dobu 10 let od data nákupu (prodloužená záruční lhůta), že jádro matrace bude odpovídat jádru matrace v době výroby s přihlédnutím na běžné opotřebení. Taková záruka je platná pouze v případě, že zákazník respektuje pravidla pro užívání a údržbu uvedené v tomto článku.

ROZBALTE DO JEDNOHO MĚSÍCE OD DATA NÁKUPU MATRACE.

2. Záruční list

3. Vzor Reklamačního protokolu

CFH Group

Proávající:

IC:

Sídle:

Kontakt – tel.: e-mail:

Reklamační protokol

Číslo protokolu:/..... Dne:

Jméno a příjmení zákazníka:

Adresa zákazníka:

PSC:

Tel.: e-mail:

Dodací list, faktura, daňový doklad:

Druh zboží	Počet ks.	Důvod reklamace, případně další požadavky zákazníka

Vyjádření k reklamaci:

Vyřizeno dne:

.....
podpis zákazníka

.....
proávající