

**Reklamační řád PURTEX s.r.o.**



Ústecká 103, 250 66 Zdiby – IČ: 28208021

## **I. Všeobecná ustanovení**

Tyto reklamační podmínky byly vypracovány ve smyslu zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění a vztahují se na kupní smlouvy na zboží uzavřené s prodávajícím.

Prodávajícím je společnost PURTEX s. r. o., zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 132783, (dále jen „Prodávající“).

Zbožím se rozumí veškeré zboží, jehož výrobcem nebo prodejcem je prodávající.

Kupující je povinen se seznámit s těmito reklamačními podmínkami před uzavřením kupní smlouvy, přičemž uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží souhlasí s těmito reklamačními podmínkami.

Kupující je povinen po celou dobu užívání zakoupeného zboží věnovat dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zároveň je důležitá jeho pravidelná údržba. 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 reklamační podmínky včetně příslušného návodu k použití. V případě užívání zboží v rozporu s návodem k použití odpovídá 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. II. 1. těchto reklamačních podmínek.

## **II. Základní podmínky uplatnění vad zboží**

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou jsou výrobní vady, nebo vady materiálu použitého k výrobě zboží.

### **II. 1. Za vadu nelze považovat zejména:**

- vady vzniklé používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem
- vady vzniklé mechanickým poškozením, neodbornou instalací, neodborným zacházením
- vady zboží způsobené živly
- vady zboží vzniklé poškozením v důsledku nadměrného zatěžování, nebo používání v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- opotřebení způsobené běžným užíváním

- vyblednutí dezénu potahové látky
- škody vzniklé dodatečnou úpravou spotřebitelem
- barvu pěny

## II. 2. Povolené změny a odchylky matrací:

U matrací s polyurethanovou pěnou jsou povoleny následující vlastnosti, změny a odchylky:

- 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%.
- c) tolerance rozměrů matrace dle ČSN EN 1334 v délce a šířce je - 20 mm, tolerance výšky matrace je +/- 10mm nebo 10 % (nižší z těchto hodnot)
- d) přípustná tolerance tvrdosti polyurethanového jádra matrace (odporu proti stlačení v kPa) dle ČSN EN ISO 3386-1 je +/- 15%
- e) u matrací v délce nad 200 cm probíhá dolepování materiálu na požadovaný rozměr.  
Tato výrobní operace (konstrukční spoj) nemá vliv na funkčnost a užité vlastnosti matrace.

## II. 3. Další ustanovení:

Matrace PURTEX mají pevný, nebo snímatelný potah - při manipulaci se snímatelným potahem je nutno dbát na to, aby návlek ani jádro matrace nebyly poškozeny nevhodným postupem snímání a navlékání potahu. Matrace je nutno ošetřovat dle symbolů všítych do lemu každé matrace. Není vhodné, aby matrace byla vystavena světelnému záření, které urychluje blednutí potahu matrace. Matrace je nutno čistit pouze výrobky k tomu určenými a je nutno dbát návodu výrobce čistícího prostředku. Matraci jedenkrát měsíčně doporučujeme vysát od prachu a ve směru její podélné osy otočit. Je nutno dbát na správnou volbu podložky nebo roštu matrace dle jejího typu.

U komprimovaných matrací je nutno nechat matrace po vyjmutí z obalu v klidovém stavu po dobu 48 hodin bez zátěže.

## Řádná reklamacce

Základním předpokladem řádné reklamacce je předložení dokladu o koupi zboží (faktura nebo pokladní doklad), reklamovaného zboží, dodacího listu a případně záručního listu.

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. Zboží nesmí být přehnuté ani srolované, vyjma komprimovaných matrací. Po dohodě s prodávajícím může být dodána k reklamačnímu řízení pouze vadná část.

Vada, která se projeví během 6 měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za vadu, kterou věc měla od samého počátku.

Kupující je povinen zboží při převzetí řádně prohlédnout. Pokud tak neučiní, prodávající 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. 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 reklamaci na mechanické poškozen zboží zaniká. Podle § 2112 Občanského zákoníku je kupující povinen oznámit vady prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, u skrytých vad nejpozději do dvou let po odevzdání věci.

Prodávající neodpovídá za případné vady zboží, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl.

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 Občanského zákoníku o prodeji zboží v obchodě, zejména ust. § 2158 až 2174 Občanského zákoníku.

Zvláštní kapitolou je prodej na dálku - prodej po internetu nebo na výstavách, který se řídí podle ustanovení § 1829-1838 Občanského zákoníku o spotřebitelských smlouvách.

## **IV. Délka práva z vadného plnění a uplatnění reklamace**

Právo z vady (reklamace) musí být kupujícím 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 kupující přebral od dopravce. Délka práva z vadného plnění (dále též záruční doba) se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě, a to až do doby, kdy byl kupující po skončení reklamačního řízení povinen zboží převzít. 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.

Právo z vadného plnění se nevztahuje (nelze uplatnit) na zboží prodávané za nižší ceny, u kterého byla nižší cena sjednána právě s ohledem na vady.

Reklamací 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.

Místem uplatnění reklamace je jakákoliv provozovna prodávajícího, nebo jeho sídlo. V případě, že kupující zboží vyrobené, nebo prodávané společností PURTEX s. r. o. zakoupí od jiného prodejce (dále jen třetí osoba), je kupující oprávněn zvolit, zda uplatní reklamaci u třetí osoby, nebo přímo u firmy PURTEX s. r. o.

V případě oprávněné reklamace vyřízením výměnou věci (nebo dodáním nové věci), má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů na vrácení vadné věci (do výše obvyklých nákladů na přepravu). 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.

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 kompetentní pracovník výrobce/prodejce. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Prodávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné

prohlídce reklamovaného zboží, uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě přijme reklamované zboží do reklamačního řízení a o tomto pořídí písemný zápis, nebo odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamované zboží vrátí kupujícímu, nebo reklamované zboží přijme k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamační žádost uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, nebo bude odmítnuta a zboží bude vráceno kupujícímu.

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.

Prodávající má právo na vybrané druhy zboží stanovit delší záruční dobu než 24 měsíců, kterou vyznačí na faktuře.

## **V. Vyřízení reklamace**

### **V. 1. Vady odstranitelné:**

Vyazuje-li zboží odstranitelnou vadu, tzn. vadu, kterou lze odstranit opravou, má kupující právo na to, aby zboží bylo uvedeno do bezvadného stavu opravou, nebo není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, výměnou věci se stejnými nebo lepšími vlastnostmi. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží, nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující o vadě před převzetím věci věděl, nebo vadu sám způsobil. V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží, nebo na odstoupení od smlouvy pokud zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě, nebo pro větší počet odstranitelných vad, zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, vyskytne po třetí. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

### **V. 2. Vady neodstranitelné:**

Vyazuje-li zboží neodstranitelnou vadu, tzn. vadu, kterou nelze odstranit, nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem a zboží nelze řádně užívat, jako zboží bez vady, má kupující právo požadovat výměnu zboží za nové (na přání kupujícího a po dohodě s prodávajícím lze vyměnit za jakékoliv zboží) nebo odstoupit od kupní smlouvy. V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží (např. vady estetické) a kupující nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení zboží, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

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

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Se stížností na jednání prodávajícího v oblasti ochrany spotřebitele se lze obrátit na orgán státního dozoru, kterým je Česká obchodní inspekce. Tyto reklamační podmínky nabývají účinnost dne 1. 1. 2015. Prodávající si vyhrazuje právo reklamační podmínky jednostranně měnit.