

---

## Záručný list

Vážení zákazníci,  
ďakujeme za zakúpenie našich výrobkov a prosíme Vás o oboznámenie sa s podmienkami záruky.  
Prosíme Vás, aby ste si prečítali záručný list a uschovali doklad o kúpe spolu s kontrolnou nálepkou obsahujúcou čiarový kód.  
Tieto dokumenty sú nevyhnutné na správne uplatnenie reklamácie vyplývajúcej zo záruky.

Tento dokument predstavuje záruku a záväzok výrobcu týkajúci sa výrobkov vyrobených po 1. 3. 2026.

**Výrobca / Garant** – spoločnosť MATERASSO Slovakia, s.r.o., Oravské Veselé 612, PSČ 02962, Slovensko

**Produkt** – každý výrobok vyrobený spoločnosťou.

**Predajca** – podnikateľ / spoločnosť zaoberajúca sa predajom výrobkov výrobcu.

**Kupujúci** – fyzická osoba, ktorá kupuje výrobok na účely nesúvisiace s podnikateľskou alebo profesijnou činnosťou.

- Záručné podmienky

## I. Záručná doba

1. Garant poskytuje záruku na svoje výrobky za podmienok, v rozsahu a podľa pravidiel uvedených nižšie. Záruka sa poskytuje na určitý čas, počítaný od dátumu dodania výrobku, potvrdeného faktúrou alebo pokladničným dokladom. Produkt bol pred odoslaním z výrobného závodu riadne skontrolovaný a spĺňa všetky stanovené konštrukčné a kvalitatívne kritériá. Výrobca garantuje, že všetky komponenty použité pri výrobe majú príslušné bezpečnostné certifikáty a sú zdravotne nezávadné.
2. Zákonná zodpovednosť za vady trvá 24 mesiacov od prevzatia tovaru. Na vybrané produkty poskytuje kupujúcemu predĺženú záruku od 3 do 10 rokov na deformáciu nosného jadra matraca v závislosti od konkrétneho modelu. Dĺžka predĺženej záruky pre konkrétny matrac je uvedená na čiarovom kóde dodanom spolu s matracom. Predĺžená záručná doba sa počíta od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.
3. Predĺženú záruku je možné uplatniť iba za nasledujúcich podmienok:  
Zákazník zaregistruje produkt na portáli výrobcu <http://materasso-support.sk/> do 30 dní od zakúpenia produktu. Pri registrácii je potrebné predložiť doklad o kúpe a čiarový kód produktu. V prípade predloženia nesprávnych dokumentov nebude predĺžená záruka uznaná. Registrácia produktu je podmienkou iba pre uplatnenie predĺženej záruky výrobcu. Nemá vplyv na zákonné práva spotrebiteľa.
4. Táto záruka nemá vplyv na práva spotrebiteľa vyplývajúce zo zákona, najmä zo zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka.

Výnimku tvoria produkty, ktoré slúžili ako výstavné modely v partnerských predajniach – v takom prípade začína predĺžená záruka plynúť od dátumu výroby uvedeného na čiarovom kóde.

## II. Rozsah záruky

5. Záruka sa vzťahuje na všetky fyzické vady produktu, ktoré sa prejavia počas záručnej doby a sú spôsobené použitím chybného materiálu, konštrukčnou chybou alebo výrobnou vadou.
6. Záruka výrobcu sa nevzťahuje na produkty, pri ktorých kupujúci rozbalil vnútornú sieť matraca, na poškodenia spôsobené nesprávnou prepravou kupujúcim, na akékoľvek mechanické poškodenia, poškodenia vzniknuté pri rozbalovaní produktu, nešetrným zaobchádzaním počas používania, nesprávnou údržbou a skladovaním, ako aj na náhodné udalosti a iné okolnosti vzniknuté po prevzatí tovaru. Záruka sa taktiež nevzťahuje na poškodenia spôsobené prirodzeným opotrebením jednotlivých častí alebo celého výrobku.

7. Za vadu matraca sa nepovažuje zápach uvoľňovaný komponentmi použitými pri výrobe, najmä počas prvých dní používania, ani zvuky vydávané matracom. Výrobca garantuje, že všetky použité materiály majú príslušné bezpečnostné certifikáty a nie sú škodlivé pre ľudské zdravie.
8. Matrace sa nesmú používať v nadmerne vlhkom prostredí ani ukladať na nepriepustný podklad. Matrace je potrebné pravidelne vetrať a rovnomerne otáčať. Pleseň vzniknutá v dôsledku nesprávneho vetrania nie je dôvodom na reklamáciu.
9. Výrobca pripúšťa toleranciu rozmerov svojich výrobkov v rozsahu 1 % deklarovanej šírky a dĺžky a 1 cm výšky matraca. Jednotlivé kusy sa vyrábajú individuálne, preto sa môžu mierne líšiť.
10. Podľa normy EN 1957:2012 môže dôjsť k trvalej deformácii matraca do 15 % jeho celkovej výšky vrátane poťahu. Zmena tvrdosti počas používania je prirodzeným javom a nie je dôvodom na reklamáciu.
11. **Posudzovanie deformácie matraca:**  
Za deformáciu sa považuje trvalé zníženie výšky matraca o viac ako 15 % pôvodnej výšky. Výška sa meria podľa normy EN 1957:2012, 24 hodín po použití, na rovnom podklade, v najviac zaťažovaných miestach. Meranie sa vykonáva pomocou rovnej lišty alebo pravítka položeného priečne na matrac; meria sa rozdiel medzi lištou / pravítkom a preliačeným miestom. Príklad: pri matraci s výškou 20 cm je reklamačný limit deformácie 3,0 cm.
12. Žmolkovanie a čiastočné natiiahnutie látok poťahu sú prirodzeným dôsledkom používania a nie sú dôvodom na reklamáciu.
13. V prípade výmeny štandardného poťahu môže dôjsť k zmene výšky matraca, čo nie je dôvodom na reklamáciu z dôvodu nesúladu deklarovanej výšky.
14. Jadro matraca môže byť zlepené z viacerých častí na dosiahnutie požadovaného rozmeru. Výrobca garantuje, že to nemá vplyv na vlastnosti výrobku.
15. Rolované matrace dosiahnu svoje vlastnosti a rozmery po 24 hodinách – dotedy sa nesmú používať z dôvodu rizika trvalej deformácie. Tieto matrace musia byť rozbalené najneskôr do 90 dní od dátumu výroby, inak záruka zaniká.
16. Výrobca si vyhradzuje právo nahradiť nedostupné komponenty komponentmi s rovnakými alebo lepšími parametrami.
17. Podmienkou platnosti záruky je používanie matraca na vhodnom podklade. Záruka sa nevzťahuje na matrace používané priamo na podlahe ani na roštach s rozstupom lamiel väčším ako 6 cm. Podklad musí zabezpečovať dostatočnú priepustnosť vzduchu a ventiláciu. Pri penových matracoch s predĺženou zárukou je podmienkou jej uznania používanie elastického lamelového roštu s minimálne 28 lamelami.
18. Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenia, ako sú znečistenia alebo poškodenia poťahu, pokiaľ neboli zaznamenané pri prevzatí tovaru od predajcu na dodacom doklade. Predajca a zákazník sú povinní skontrolovať produkt pri prevzatí a bezodkladne nahlásiť akékoľvek mechanické poškodenie.
19. Výrobca neprijíma reklamácie týkajúce sa subjektívneho komfortu, teda osobného pocitu pohodlia alebo nepohodlia pri používaní matraca, pretože nesúvisia s kvalitou výrobku.
20. Zmena farby pien v dôsledku používania je prirodzeným javom a nie je dôvodom na reklamáciu. Produkty je potrebné chrániť pred tekutinami, teplotami nad 40 °C a otvoreným ohňom.
21. Výrobca nezodpovedá za poškodenie zdravia, ak vznikne v dôsledku nesprávneho výberu alebo používania produktu.

### III. Uplatnenie reklamácie

#### 22. Kontakt s predajcom

Na uplatnenie reklamácie je potrebné obrátiť sa na predajňu, kde bol produkt zakúpený, a predložiť originál faktúry, pokladničného dokladu alebo iný doklad o kúpe.

#### 23. Ak predajca už nepôsobí

V prípade, že predajca ukončil svoju činnosť, kontaktujte výrobcu:

Adresa:  
MATERASSO Slovakia, s.r.o.  
Oravské Veselé 612  
02962 Oravské Veselé  
Slovensko

E-mail: reklamacie@materasso.sk  
Telefón: +421 905 751 893

#### **24. Lehota na vybavenie reklamácie**

Reklamácie posudzované v rámci záruky výrobcu by mali byť vybavené bezodkladne, najneskôr však do 30 dní od ich uplatnenia.

Reklamácie posudzované v rámci predĺženej záruky výrobcu po uplynutí 24 mesiacov od kúpy by mali byť vybavené najneskôr do 60 dní.

#### **25. Odovzdanie reklamovaného tovaru**

Po podaní reklamácie zákazník odovzdá alebo sprístupní produkt predajcovi.

Neodovzdanie, nesprístupnenie alebo oneskorené odovzdanie tovaru môže predĺžiť čas vybavenia reklamácie.

Spotrebiteľ je povinný odovzdať produkt riadne zabalený; výrobca nenesie zodpovednosť za poškodenie alebo znečistenie spôsobené nedostatočným balením.

#### **26. Zabezpečenie matraca na prepravu**

Zákazník musí matrac riadne zabaliť a pripraviť na bezpečnú prepravu.

Reklamácia nebude prijatá pri produktoch znečistených alebo nespĺňajúcich základné hygienické štandardy.

#### **27. Reklamácie v rámci predĺženej záruky**

Zákazník je povinný doručiť produkt do predajne alebo prevádzky, kde bol výrobok zakúpený.

#### **28. Náhradný produkt**

Výrobca neposkytuje náhradný produkt počas opravy.

#### **29. Osobné údaje pri reklamácii**

Osoba uplatňujúca nároky zo záruky alebo reklamácie je povinná poskytnúť svoje osobné údaje iba v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie reklamácie. Osobné údaje budú spracované v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.