

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.

Tento dokument je platný od 31. 7. 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

- Garant zodpovedá za vady predávaných výrobkov za podmienok, v rozsahu a podľa pravidiel uvedených nižšie. Zodpovednosť za vady predávaných výrobkov trvá resp. záruka garanta sa poskytuje na určitý čas, počítaný od dátumu dodania výrobku, potvrdeného faktúrou alebo pokladničným dokladom. Garant vyhlasuje, že 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.
- Zákonná zodpovednosť za vady (zákonná záručná doba) trvá 24 mesiacov od dodania tovaru. Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady veci sa predlží len raz bez ohľadu na počet opráv veci. Na vybrané produkty poskytuje kupujúcemu predĺženú záruku (nad zákonný rámec) 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 dodania tovaru kupujúcemu. 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.
- 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 zákonnú zodpovednosť za vady a ich uplatňovanie zo strany spotrebiteľa.
- Predĺženou zárukou (tzv. spotrebiteľská záruka) nie sú dotknuté práva spotrebiteľa vyplývajúce z platných právnych predpisov zákona, najmä zo zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a kupujúci má voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady podľa § 621 Občianskeho zákonníka.

II. Rozsah záruky

- 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. Za vadu produktu sa nepovažuje vada, ktorá vznikla používaním a bežným opotrebovaním, aké možno dôvodne očakávať vzhľadom na mieru jej predchádzajúceho používania.
- 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. Výrobca vyslovene upozorňuje, že matrace sa nesmú používať v nadmerne vlhkom prostredí ani ukladať na nepriepustný podklad. Matrace je potrebné pravidelne vetrať a rovnomerne otáčať. Plesen vzniknutá v dôsledku nesprávneho vetrania je vadou, ktorá spôsobil spotrebiteľ a za ktorú zodpovedá spotrebiteľ.
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 potahu. Zmena tvrdosti počas používania je prirodzeným javom a nie je vadou, za ktorú výrobca zodpovedá.
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 matraca; 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 natiahnutie látok potahu sú prirodzeným dôsledkom používania a nie sú dôvodom na reklamáciu.
13. V prípade výmeny štandardného potahu 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 – dovtedy 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 potahu, 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. Za vadu produktu sa nepovažuje vada spočívajúca v subjektívnom komforte, teda v osobnom pocity pohodlia resp. nepohodlia pri používaní matraca, pretože nesúvisí 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. Je zodpovednosťou spotrebiteľa konzultovať správnosť výberu produktu s odborníkom.

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

24. Vybavenie reklamácie

Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady najneskôr do 24 mesiacov od dodania výrobku alebo v predĺženej lehote podľa § 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka (Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci podľa odsekov 1 až 3 predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady veci sa predlži len raz bez ohľadu na počet opráv veci.)

Výrobca poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. **Výrobca by mal vybaviť reklamáciu bezodkladne, najneskôr však do 30 dní odo dňa vytknutia** vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

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

Ak výrobca zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624).

Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil výrobcovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

Výrobca kupujúceho pred odstránením vady informuje o práve vybrať si medzi opravou veci alebo výmenou veci a o predĺžení doby zodpovednosti za vady veci podľa § 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka (Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci podľa odsekov 1 až 3 predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady veci sa predlži len raz bez ohľadu na počet opráv veci.).

Výrobca môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností.

25. Odovzdanie reklamovaného tovaru

Po podaní reklamácie zákazník odovzdá alebo sprístupní produkt predajcovi. Neodovzdanie, nesprístupnenie alebo oneskorené odovzdanie tovaru môže predlžiť 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 reklamacii

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.