



DORMEO Home Slovakia, s r.o., Košická 56, 821 08 Bratislava, Slovensko
Centrum pomoci a poradenstva pre zákazníkov: z a k a z n i c k e . c e n t r u m @ d o r m e o - h o m e . c o m

Predĺžené záruky na matrace

uvedené na faktúre, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou rozšírenej záruky.

DORMEO Home Slovakia, s r.o. ("spoločnosť") poskytuje kupujúcim **matrace** značky Dormeo® a MLILY® s **predĺženou zárukou** (v závislosti od modelu matraca). Všetky komerčné záruky, ich trvanie a práva z nich vyplývajúce, sú podrobnejšie opísané v priloženej tabuľke. V súlade s týmto dokumentom je kupujúcim každá fyzická osoba, ktorá si zakúpila matrac značky Dormeo® alebo MLILY® a môže predložiť všetky potrebné dôkazy (napr. účtenky) na uplatnenie svojich práv podľa platnej obchodnej záruky.

Nižšie uvedené predĺžené záruky nevyklúčujú práva spotrebiteľa vyplývajúce z povinnej záruky alebo záruky, ani iné práva, ktoré môže kupujúci mať podľa platnej legislatívy, ale považujú sa za dodatočnú službu po kúpe, ktorá ponúka kupujúcemu ďalšie práva a výhody okrem práv stanovených zákonom alebo získaných na inom základe.

Skúšobné obdobie

Spoločnosť ponúka skúšobné obdobie 30, 45, 60 alebo 100 dní pre matrace značky Dormeo® a MLILY®, v závislosti od modelu matraca, ktoré začína odo dňa dodania. Počas skúšobného obdobia má kupujúci právo požiadať predávajúceho o vrátenie peňazí alebo výmenu matraca bez ďalších nákladov (okrem nákladov na vrátenie) bez uvedenia dôvodu, okrem prípadov, keď kupujúci žiada náhradný matrac kvôli nesprávnym rozmerom a obal, v ktorom matrac obdržal, už bol otvorený. V prípade výmeny dostane kupujúci rovnaký produkt, a ak nie je dostupný, kupujúci dostane porovnateľný produkt. Ak sa zákazník rozhodne produkt vymeniť, bude mať novú skúšobnú dobu 30, 45, 60 alebo 100 dní, ktorá začína po prijatí nového matraca. Ak zákazník požiada o náhradný matrac dvakrát po sebe na základe svojho práva počas skúšobnej doby, spoločnosť mu neposkytne skúšobnú dobu 30, 45, 60 dní ani 100 dní na tretí matrac. Na zamedzenie pochybností sa výmena považuje za vykonanú aj v prípade, že počas skúšobnej doby kupujúci požiada o vrátenie peňazí a potom sa rozhodne kúpiť matrac, ktorý je lacnejší alebo drahší ako ten, za ktorý žiadal vrátenie. Presná skúšobná doba pre každý model matraca je uvedená v tabuľke nižšie.

Predĺžená záruka s účasťou

Predĺžená záruka s účasťou je komerčná záruka, pri ktorej je kupujúci povinný zaplatiť účasť vypočítanú ako percento z bežnej maloobchodnej ceny matraca v príslušnej miestnej mene, ako je uvedené v tabuľke nižšie.

Model matraca	Dĺžka skúšobnej doby (v dňoch)	Dĺžka predĺženej záruky (v rokoch)	Percentuálne vyčíslenie finančnej účasti zákazníka na výmene matraca	
			Obdobie / trvanie v rokoch	Percentuálne vyčíslenie z maloobchodnej ceny
Dormeo iMemory Silver III	30	15	0-2 roky	0%
Dormeo iMemory Silver	60	15	2-3 roky	0%
Dormeo iMemory S Plus III/IV/IV	90	15	3-5 rokov	30%
Dormeo Dream Inspiration	60	15	5-7 rokov	40%
DORMEO DNA	100	15	7-9 rokov	60%
Dormeo Nature Serenity Octa Mattress	60	15	9-12 rokov	70%
Dormeo Fresh Prima Silver HS	60	15	12-15 rokov	80%
Dormeo iMemory S+Silver Deluxe HS	60	15		
Dormeo iMemory S+Silver HS	60	15		
Dormeo iMemory S+Silver Propolis	60	15		
MLILY Supreme Hybrid	45	15		
Dormeo iMemory Silver HS	60	15		
Dormeo Aloe Vera Plus Memory	60	10	0-2 roky	0%
Dormeo Aloe Vera Foam	30	10	2-3 roky	0%
MLILY Diamond	45	10	3-4 roky	30%
MLILY Diamond Spring	45	10	4-6 rokov	40%
MLILY Dreams	45	10	6-8 rokov	60%
MLILY SUPREME	45	10	8-10 rokov	80%
MLILY SUPREME II	45	10		
MLILY Plus	45	10		
MLILY Royal	45	10		
Dormeo Aloe Vera+ Memory HS	30	10		
			Obdobie / trvanie v rokoch	Percentuálne vyčíslenie
Dormeo Essential Mattress	30	7	0-2 roky	0%
MLILY Bamboo Eco Health Embrace	30	7	2-3 roky	0%
MLILY Bamboo Eco Health	30	7	3-4 roky	40%
Dormeo Ergonomic	30	7	4-5 rokov	60%
Dormeo Ergonomic Memory	30	7	5-7 rokov	80%

Predĺžená záruka s účasťou znamená, že pri žiadosti o náhradný matrac kvôli chybe alebo vade jadra matraca, kupujúci zaplatí stanovené percento z bežnej maloobchodnej ceny matraca platného v čase uplatnenia reklamácie. Táto suma predstavuje spoločnosť, ktorú má kupujúci zaplatiť v súvislosti s výmenou v rámci záruky a musí byť zaplatená súčasne s výmenou matraca alebo pred ňou. Ak ten istý matrac už nie je dostupný na predaj, na výpočet účasti sa použije bežná maloobchodná cena porovnateľného produktu, ktorý je najbližší pôvodne zakúpenému produktu. Na žiadosť kupujúceho môže byť v čase podania sťažnosti zohľadnená aj bežná maloobchodná cena matraca z vyššej cenovej kategórie, ak sa kupujúci rozhodne takýto matrac kúpiť. Produkt z tej istej rady matracov sa považuje za porovnateľný produkt. Ak sa kupujúci rozhodne kúpiť matrac z nižšej cenovej kategórie, nemá nárok na vrátenie rozdielu medzi hodnotou nového matraca a hodnotou vymeneného matraca.

Počas predĺženej záručnej doby môže kupujúci požiadať o náhradný matrac kvôli chybe alebo vade jadra matraca, či už rovnaký matrac alebo porovnateľný, ak rovnaký model nie je dostupný. Porovnateľný produkt sa považuje za produkt z tej istej rady matracov alebo za vylepšenú verziu. Ak si kupujúci vyberie matrac z nižšej kategórie, nemá nárok na vrátenie rozdielu v hodnote medzi novými a vymenenými matracmi. Kupujúci nemôže žiadať o vrátenie peňazí počas predĺženej záruky.

Lehota na výmenu matraca počas predĺženej záručnej doby je 60 dní od prijatia písomného oznámenia kupujúcim, že tovar je chybný alebo vadný,

Spolu s nasledujúcimi dôkazmi: dokumentom s predĺženou zárukou, pôvodnou faktúrou za matrac a aspoň jednou fotografiou matraca zobrazujúcou chybu alebo vadu. Spoločnosť si vyhradzuje právo matrac skontrolovať, čo bude vykonané čo najskôr v rámci doby výmeny.

Právo kupujúceho vymeniť matrac vyprší dva roky po dátume, kedy kupujúci požiadal o výmenu produktu za nový. Kupujúci má nárok na percento alebo sumu účasti, ktorá bola platná v čase uplatnenia práva na výmenu matraca.

Vyššie uvedené záruky platia a sú platné od dátumu dodania tovaru kupujúcemu. Komisionálna kontrola matraca, na základe ktorej možno posúdiť stav matraca, je teda možná len na území Slovenska.

Názov spoločnosti, registrované sídlo predávajúceho a dátum dodania tovaru kupujúcemu sú

V prípade predaja priamo v predajni je dátum dodania tovaru rovnaký ako dátum vydania faktúry. V prípade diaľkového predaja sa dátum dodania tovaru považuje za 20. deň od dátumu vydania faktúry. V prípade neskoršieho dodania tovaru sa neskorší dátum dodania zohľadní pri predložení potvrdenia o doručení (pri diaľkovom nákupe musí kupujúci pri uplatňovaní svojich práv podľa tejto záruky predložiť aj SMS od doručovacej služby alebo iný dokument s dátumom dodania produktu). Ak je tovar dodaný kupujúcemu pred uplynutím 20. dňa od vydania faktúry, kupujúci má všetky práva aj počas obdobia od samotného dodania tovaru až do uplynutia 20. dňa od dátumu vydania faktúry.

PREDĽŽENÁ ZÁRUKA S ÚČASŤOU SA NEVZŤAHUJE V NASLEDUJÚCICH PRÍPADOCH:

- v prípadoch, keď matrac nie je v úplne hygienickom stave (napr. matrac je špinavý a z okolností je jasné, že nebol riadne udržiavaný) alebo má akékoľvek fyzické poškodenie spôsobené používaním, ktoré nie je v súlade s pokynmi na použitie a starostlivosť o produkt;
- v prípade chýb spôsobených vonkajšími vplyvmi (mechanické poškodenie spôsobené kupujúcim alebo treťou stranou, nesprávne použitie, nebanlivé zaobchádzanie);
- v prípadoch, keď kupujúci informuje spoločnosť, že matrac má zjavné výrobné vady (ššie vady, škvrny, roztrhnutá látka a iné nezrovnalosti), ktoré neovplyvňujú funkčnosť matraca, po uplynutí 30 dní od dodania tovaru kupujúcemu;
- ak kupujúci nepredloží požadovanú dokumentáciu pri uplatňovaní svojich práv na základe dobrovoľnej, predĺženej záruky alebo dodatočnej záruky;
- ak bol zašitý štítok s informáciami o produkte odstránený z matraca alebo poškodený natoľko, že informácie o produkte už nie sú viditeľné;
- v prípade vrátenia musí byť matrac dostatočne chránený pred poškodením a špinou. Ak matrac nie je dostatočne chránený, predajca môže žiadosť o výmenu odmietnuť.

UPOZORNENIA:

- Pri bežnom používaní zostanú materiály vo vnútri matraca rovnaké. Hrúbka alebo tvrdosť matraca sa môže pri bežnom používaní znížiť až o 15 %, čo je dôsledok nastavenia matraca a nepovažuje sa za výrobnú chybu. Takéto zníženie (až o 15 %) sa považuje za normálne, preto spoločnosť nezaručuje takéto zníženie hrúbky alebo tvrdosti matraca.
- Vďaka elastickým komponentom je tolerancia 2% +/- v rozmeroch matracov (dĺžka a šírka). Táto tolerancia sa považuje za normálnu a nepredstavuje chybu matraca. Táto situácia sa môže vyskytnúť aj po dlhodobom používaní matraca. Podobne, mierne zvýšenie mäkkosti matraca sa nepovažuje za vadu, ale za dôsledok bežného používania. V takýchto prípadoch spoločnosť matrac nezaručuje.
- Produkt nie je horľavý, preto by kupujúci nemal používať horľavé materiály na matraci a je povinný zabezpečiť, aby sa deti nehrali so zapalovačmi alebo inými horľavými predmetmi na matraci. Produkt by mal byť uchovávaný v bezpečnej vzdialenosti od zdrojov tepla (vykurovacích telies).
- Spoločnosť nezaručuje chyby a zmeny na matraci, ktoré vzniknú v dôsledku použitia matraca spôsobom v rozpore s uvedenými pokynmi a varovaniami. Žiadosti o opravu alebo výmenu matraca kvôli chybám spôsobeným takýmto používaním matraca nebudú akceptované.

PRAVIDLÁ POUŽÍVANIA A ÚDRŽBY PRODUKTU:

- Matrace sú vákuovo balené pomocou modernej technológie, ktorá uľahčuje prepravu a zabezpečuje maximálnu hygienu. Pri otváraní balika NEPOUŽÍVAJTE ostré predmety, aby ste nepoškodili látku.
- Balík musíte otvoriť do 90 dní od prijatia matraca. Pred otvorením balenia si dvakrát skontrolujte, či rozmery matraca zodpovedajú rozmerom vašej posteľe.
- Matrac Dormeo® nadobudne svoj konečný tvar do 15 minút od odstránenia obalu (zatiaľ čo matrac MLILY® potrebuje až 4 hodiny), ale musíte počkať aspoň 6 hodín (24 hodín pre matrac MLILY®), kým ho môžete úplne naložiť. Počas tohto obdobia musí byť matrac, ktorý je najskôr vybratý z pôvodného balenia, uložený v horizontálnej polohe na rovnom povrchu. Pri vyberaní matraca z pôvodného balenia ho nekrúťte ani neohýbajte.
- Pri ukladaní matraca Dormeo® na vhodný základ alebo pri inštalácii obojstranného jadra musí bok poľahu z uhlíkových alebo strieborných vlákien a/alebo zašitou pamäťovou penou smerovať nahor.
- Produkt je určený na použitie v uzavretých miestnostiach s bežnými klimatickými podmienkami relatívnej vlhkosti vzduchu medzi 45 % až 65 % a teplotou vzduchu medzi 15 °C (20 °C pre matrac MLILY®) až 25 °C. Odporúčame vyvetrať izbu každý týždeň a vystaviť matrac čerstvému vzduchu. Počas vetrania odstráňte všetku podstielku z produktu. Tento spôsob použitia zabráni zotrvnaniu vlhkosti v matraci, a tým aj rast plesní.
- Počas prvých 6 mesiacov používania zmeňte (otočte) polohu matraca: od hlavy po päty, a odporúčame matrac umiestniť vzpriamene, pretože to optimálne stabilizuje konštrukciu a výplň.
- Predĺžená záruka neplatí, ak sa matrac používa na kovovej sieťovine, širokých lamelových roštach alebo plochých doskách, ktoré môžu poškodiť povrch a/alebo tvar matraca. Tieto základy/rošty nie sú vhodné, pretože môžu zadržiavať vlhkosť, čo môže viesť k rastu plesní. Matrac odporúčame uložiť na pružné drevené rošty značky Dormeo®, ktoré sú vyrobené v rovnakej veľkosti ako matrace. To zabezpečí neustálu optimálnu cirkuláciu vzduchu a správnu oporu. Všetky matrace s rozmermi 140 x 200 cm alebo viac vyžadujú dva kusy roštov (maximálna veľkosť jedného roštu je 120 x 200 cm).
- Produkt nie je vhodný pre vlhké oblasti. Vyhnajte sa tekutinám a vlhkosti na matraci.
- Pri používaní akéhokoľvek matraca značky Dormeo® a/alebo MLILY® je potrebné dodržiavať pravidlá používania a údržby produktu.
- Pre optimálnu ochranu matraca odporúčame ho chrániť prateľnými chráničmi značky Dormeo®.