

Obchodní podmínky

Tyto obchodní podmínky upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek je i [reklamační řád](#).

Obecná ustanovení

Prodávající je obchodní společnost MW&Partner s.r.o., se sídlem v Krnově, Hlavní náměstí 48/16, PSČ 79401, IČ: 25901079, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. 24794 (dále jen „Prodávající“).

Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.kralovske-spani.cz (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“). Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce

Kupující převzetím zboží od prodávajícího, nebo převzetím od přepravce souhlasí s níže uvedenými obchodními podmínkami a reklamačním řádem. Obchodní podmínky a reklamační řád lze stáhnout v tisknutelné formě [zde](#) a jsou dostupné k nahlédnutí v provozovnách prodávajícího.

Obchodní podmínky

Způsoby dodání zboží

Objednané zboží vám zašleme poštou nebo jiným způsobem dopravy dle Vašeho výběru z námi nabízených možností. Cena poštovného/dopravného se může ve zvláštních případech lišit podle váhy objednaného zboží či rozměrů zásilky. Balné neúčtujeme.

- [Přehled cen dopravy](#)

V případě nevyzvednutí zásilky kupujícím si prodávající vyhrazuje právo navýšit konečnou cenu objednávky o další poštovné při opětovném zaslání objednávky.

Způsoby platby

- **bankovním převodem:** Při platbě bankovním převodem vyčkejte na potvrzovací email, ve kterém naleznete informace k platbě. Fyzické dodání objednávky lze uskutečnit až po připsání finančních prostředků na výše uvedený účet. Při platbě bankovním převodem uvádějte jako variabilní symbol číslo objednávky. Platby složenkou neakceptujeme.
- **na dobírku** (hotově při převzetí zboží): Zboží zaplatíte až při jeho dodání přímo doručiteli (FOFR, případně jiný přepravce).
- **hotově** při osobním odběru: Zboží zaplatíte při jeho převzetí na místě osobního odběru.

Dodací lhůty

Dodací lhůta je obvykle do 3 dnů, není-li uvedeno jinak. V případě, že zboží z naší nabídky není skladem, bude zřetelně označeno pojmem „není skladem“, resp. „vyprodáno“, „nedostupné“ – takové

zboží nelze vložit do košíku a objednat. U každého zboží uvádíme konkrétní dodací lhůtu včetně údaje o dostupnosti na skladě.

Další ujednání

Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti neodmítnete zaslání našich obchodních sdělení nebo neodvoláte svůj dříve udělený souhlas. Pro zaslání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu.

Internetová objednávka

Po vytvoření (odeslání) objednávky zákazník obdrží automatickou odpověď prostřednictvím elektronické pošty, která obsahuje informaci o úspěšném přijetí, způsobu naší další komunikace a přesné specifikaci objednaného zboží včetně cen. Potvrzení objednávky je uskutečněno až po telefonickém nebo e-mailovém potvrzení objednávky zaměstnancem společnosti prodejce.

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky.

Přání kupujícího (dodatek)

Pokud kupující uvede do poznámky v objednávce speciální přání nebo jiný požadavek, vyhrazuje si prodávající právo kdykoliv od smlouvy odstoupit až do okamžiku předání objednaného zboží.

Platnost cen

Ceny zboží jsou denně aktualizovány, lze si je ověřit u jednotlivých položek a platné jsou v momentu objednání.

Zálohy na zboží

U specifického zboží, které je pouze na objednávku a je cenově náročnější, je povinen kupující uhradit nevratnou finanční zálohu v obvyklé výši 40% z prodejní ceny zboží nebo uhradit kupní cenu před odesláním zboží. Cenově náročnějším případem se rozumí objednávka zboží nad 15000 Kč. Prodávající si v těchto případech vyhrazuje potvrzení objednávky ze strany kupujícího nejlépe osobně nebo telefonicky.

Akční nabídky

Sekce **akce & slevy, výprodej** sdružuje přehled zboží v cenové akci napříč všemi kategoriemi. Jedná

se o největší slevy a nejzajímavější akce! **Tyto ceny platí do odvolání.**

Daňový doklad a záruční list

Daňový doklad je vždy součástí zásilky nebo osobního prodeje. Záruční list je vystavován v závislosti na podmínkách výrobce. V případě, že zásilka obsahuje pouze daňový doklad, slouží tento doklad zároveň jako záruční list.

Informace a poradenství

Všechny ústní a písemné údaje o vhodnosti a možnosti použití dodávaného zboží jsou sdělovány podle nejlepšího vědomí prodávajícího. Představují však pouze jeho hodnoty zkušeností a informací, které prodávající sám získal od výrobce či svého dodavatele. Obrázky mají pouze ilustrativní (informativní) charakter.

Záruční a Reklamační podmínky

Veškeré nepopsané skutečnosti se řídí Občanským zákoníkem a zákonem O ochraně spotřebitele v platném znění. V případě zakoupení zboží v rámci podnikatelské činnosti se postupuje při reklamaci dle příslušných ustanovení Obchodního zákoníku v platném znění.

Záruka na výrobky se vztahuje na případné vady výrobku zjištěné v záruční době, které vznikly v důsledku nekvalitní výroby nebo byly způsobené vadným materiálem, při běžném používání výrobku. Pro kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.

Výslovně se záruka nevztahuje na: opotřebení způsobené běžným užíváním, na vyblednutí potahů nebo jejich poškození přímým stykem s lidským tělem, na nedodržení pokynů k jejich údržbě, na škody způsobené nesprávnou manipulací, uložením na špatný nebo nevhodný typ podložky nebo roštu, na mechanické poškození nebo nevhodné použití matrace. Výrobce neručí za případné škody, vzniklé dodatečnou úpravou jádra nebo potahu matrace spotřebitelem. Matrace zaslaná k případné reklamaci nesmí být hygienicky znečištěná, přehnutá ani srolovaná, musí být řádně zabalená, aby přepravou nedošlo k jejímu znečištění nebo poškození.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího, případně je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

Prodloužená záruka na jádro matrace

Během platnosti prodloužené záruční doby (nad rámec zákonné 24-měsíční lhůty) si prodejce vyhrazuje právo na úpravu záručních podmínek. Lhůta pro bezplatnou opravu produktu se z 30 dnů mění na dobu neurčitou. (lhůta pro bezplatnou opravu podléhá výhradně individuální dohodě mezi výrobcem a zákazníkem po zohlednění výrobní lhůty). Navzdory této úpravě se prodejce zavazuje zajistit bezplatnou opravu bez zbytečných odkladů.

Pokud se během platnosti prodloužené záruční doby (nad rámec zákonné 24-měsíční lhůty) vyskytne závada produktu, kterou nelze odstranit, ani z jakéhokoliv důvodu není možné vyměnit produkt za

nový, Prodejce nevrací zákazníkovi plnou kupní cenu, ale poskytne záruční plnění formou výměny za jiný nový produkt v podobné kvalitě a s podobnými parametry.

Nárok na náhradu škody, způsobené prodlouženým reklamačním jednáním si zákazník může uplatnit pouze v případě, že prokazatelně došlo k úmyslnému zdržování, nebo hrubé nedbalosti ze strany reklamačního střediska. Pokud během platnosti prodloužené měsíční záruční lhůty (po skončení zákonné 24měsíční záruční lhůty) dojde k výměně zboží za nový kus, nevzniká nárok na novou zákonnou 24-měsíční záruční lhůtu.

1. pro výrobky fy Hilding Anders (Tropico, Slumberland, Geltech, Curem)

v případě, že se jich týká prodloužená záruka a zákazník chce této využít – ze strany koncového zákazníka (spotřebitele) **musí být registrovány do 30 dnů od data nákupu**, uvedeného na prodejním dokladu.

Registraci lze provést buď:

- formulářem (který je součástí Návodu) a zaslat jej na naši adresu, případně e-mailem na adresu Oddělení kvality (Monika Horáčková monika.horackova@hildinganders.com nebo Radka Kotyková radka.kotykova@hildinganders.com)
- nebo si výrobek registrovat on-line na stránkách <http://zaruka.matracetropico.cz/cs> (všechny tyto informace a postupy jsou v „Návodu k použití s reklamačními podmínkami“ náležitě vysvětleny)

2. pro výrobky ostatní výrobci

není nutné provádět registraci, dostačující je pouze doklad o koupi.

Převzetí zásilky

Kupujícímu je doporučeno nepřebírat od přepravce poškozenou zásilku a kontaktovat naše reklamační oddělení. V případě převzetí poškozené zásilky bude k reklamaci přistupováno ve spolupráci s přepravní službou. U převzatého zboží si řádně zkontrolujte, že je zboží neporušené a má kompletní příslušenství! Případné nesrovnalosti neprodleně řešte (nejlépe **do tří dnů** od převzetí zboží) na naší zákaznické lince. Pozdější reklamace neúplnosti zboží nebo vnějšího poškození zboží Vás nezbavuje práva věc reklamovat, prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Způsob popsání vady a další potřebné informace, jsou uvedeny v článku „Vyřízení reklamace“

Práva z odpovědnosti za vady, podmínky uplatnění těchto práv

Práva z vadného plnění jsou uvedena v Občanském zákoníku v §2161 a dalších. Kupující má mimo jiné níže uvedená práva:

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady, projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Datum prodeje je vyznačeno na prodejním dokladu, případně i na záručním listu.

Výskyt vady do 6 měsíců od prodeje

V případě výskytu vady ve lhůtě 6 měsíců od data dodání/prodeje má kupující právo požadovat

dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká jen části věci, může kupující požadovat výměnu jen této součásti. Není – li to možné, může kupující odstoupit od kupní smlouvy.

Výskyt vady po šestém měsíci od prodeje

1. Vadné plnění je podstatným porušením kupní smlouvy

V případě, že je vada zboží podstatným porušením kupní smlouvy, má zákazník na výběr z následujících možností:

- Odstranění vady dodáním nově věci nebo věci chybějící
- Odstranění vady opravou věci
- Poskytnutí přiměřené slevy
- Odstoupení od kupní smlouvy

Zvolenou variantu oznámí zákazník při uplatnění reklamace a tato informace bude zapsána do reklamačního protokolu.

2. Vadné plnění je nepodstatným porušením kupní smlouvy

V případě, že je vada zboží nepodstatným porušením kupní smlouvy, má zákazník na výběr z následujících možností:

- Odstranění vady
- Poskytnutí přiměřené slevy

Právo z vadného plnění se nevztahuje:

- Na vady vzniklé běžným používáním
- Vady zboží, na něž byla poskytnuta sleva.
- Běžné opotřebení – změnu barvy použitých materiálů, která může být způsobena atmosférickými vlivy, opotřebení potahu a částečné změknutí použitých materiálů či živelnou pohromou (voda, písek, oheň atd.)
- Vady způsobené při dopravě zboží dopravním prostředkem zákazníka.
- Vady způsobené nevhodným skladováním, nesprávně provedenou montáží, nevhodným uložením, opravou, údržbou, nebo nesprávným používáním zboží.
- Drobné odchylky potahových látek v barevném tónu proti vzorku látky.

U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Tato vada je vyznačena na prodejním dokladu nebo na záručním listu.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. Prodávající neodpovídá za škodu způsobenou funkčností nebo poruchou výrobku. Prodávající dále neodpovídá za případné vady zboží, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl nebo je sám způsobil. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Vyřízení reklamace

Kupujícím je doporučeno v případě reklamace výrobku zakoupeného u firmy MW&Partner s.r.o. postupovat následujícím způsobem:

- a. informujte nás o reklamaci telefonicky, e-mailem, písemně, či osobně
 - na pobočce MW&Partner s.r.o. Krnov, Hlavní náměstí 48/16, 79401 Krnov, tel.: 774 767 477, v pracovní dny od 9:00 do 17:00.
- b. zboží zašlete jako doporučený balík (ne na dobírku) na naši adresu a do zásilky uveďte důvod reklamace, Vaši adresu

Dodat spolu s reklamovaným zbožím veškeré součásti, které mohou s vadou souviset, přesný popis vady, případně důkaz projevu vady, která vzniká pouze občas, kontaktní informace (telefon, e-mail), specifikaci práv, která chcete v souvislosti s reklamací uplatnit, prodejní doklad (kopii) a záruční list (pokud byl přiložen).

Zásilka s reklamovaným zbožím by měla být dodána v řádném bezpečném obalu jako cenný balík (nikoliv dobírkou)

Uvedená doporučení nemají vliv na možnosti a práva spotřebitele vyplývající z Občanského zákoníku a zákonu „O ochraně spotřebitele“ v platném znění a mají sloužit pouze pro co nejrychlejší vyřízení reklamace výrobku.

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
- Reklamaci přijme a jako neoprávněnou na místě zamítne a reklamované zboží vrátí kupujícímu
- Reklamované zboží přijme k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buďto uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, nebo bude zamítnuta a zboží bude vráceno kupujícímu.

O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace, vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení – reklamační protokol.

Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.

Storno objednávky

Storno objednávky ze strany kupujícího

Objednávku může kupující stornovat telefonicky na zákaznické lince, případně emailem info@kralovske-spani.cz až do chvíle, než s vámi naši operátoři naplánují dopravu zboží k Vám. V písemné formě musí storno obsahovat číslo objednávky. Toto číslo je uvedeno v automatické odpovědi, kterou obdržíte na váš kontaktní e-mail po úspěšném vytvoření objednávky.

Storno objednávky ze strany prodávajícího

Prodávající má právo nepotvrdit objednávku, nebo od objednávky odstoupit, viz „Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené pomocí komunikace na dálku“. Prodávající si vyhrazuje právo na odstoupení od kupní smlouvy při opakovaném nepřevzetí zásilky ze strany kupujícího. Před odstoupením je prodávající vždy povinen informovat zákazníka o této skutečnosti.

Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené pomocí komunikace na dálku

Kupující má v souladu s platnými zákony právo na odstoupení od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě do 14 dnů od data převzetí. V této lhůtě musí kupující odeslat odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Kupující následně vrátí zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději ho ale musí odeslat na vlastní náklady do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy. Prodávající vrátí kupujícímu peníze ve lhůtě 14 dnů od odstoupení kupujícího od smlouvy, nejdříve ale v okamžiku převzetí vráceného zboží prodávajícím nebo pokud kupující prokáže, že vrácené zboží odeslal prodávajícímu. Kupující má kromě kupní ceny zboží právo na vrácení nákladů souvisejících s dopravou zboží, kterou prodávajícímu uhradil, nejvýše však ale ve výši ceny nejlevnější nabízené dopravy prodávajícího.

Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zaslat poštou na adresu MW&Partner s.r.o. Krnov, Hlavní náměstí 48/16, 79401 Krnov, tel.: 774 767 477 (což je i adresa pro zaslání vráceného zboží) nebo emailem na adresu info@kralovske-spani.cz. Kupující může využít formulář pro odstoupení od kupní smlouvy, který je možno stáhnout [zde](#)

Odstoupení od kupní smlouvy může být zamítnuto pokud:

- Kupující neodešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů ode dne, kdy nám oznámil, že odstupuje od této smlouvy
- **zboží bylo dodáno v uzavřeném obalu, a Kupujícím bylo po dodání z obalu vyňato a z hygienických důvodů je nelze vrátit**
- **bylo zboží bylo upraveno podle přání Kupujícího**
- **je Kupujícím podnikatelem anebo právnickou osobou**

Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

Všeobecné ustanovení

Uvedená doporučená nosnost u matrací a roštů platí pro BMI 18,5 kg/m² – 25 kg/m²

Lamelové rošty jsou standartně dodávány o 4 cm kratší a o 1 cm užší.

U matrací s PUR (polyuretanovou) pěnou jsou povoleny následující změny,
- ztráta výšky po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max. 15%,
- změna tvrdosti po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max. 40%.

Tolerance u standardního rozměru matrace je,
- v délce +/- 15mm, v šířce +10mm/ -20mm, ve výšce jádra matrace +/- 10mm.

Přípustná tolerance tvrdosti polyuretanového jádra matrace (odporu proti stlačení v kPa) dle ČSN EN ISO 3386-1 je +/- 15%.

Parametrově shodné pěny nemusí mít vždy stejnou barvu. Negarantujeme stejnou barevnost pěn oproti referenčním vzorkům tzn. barevnost matrací na obrázcích je pouze ilustrační. Taktéž rozdíl v odstínu barvy na hranách nebo plochách jednotlivých PUR dílů jader matrace není nikterak na

závadu.

Potahová látka není určena k přímému kontaktu s lidským tělem. Matrace musí být opatřena kvalitním prostěradlem a nejlépe matracovým chráničem.

Součástí jádra matrace může být technický – lepený spoj (zvláště u nestandardních rozměrů), který nemá vliv na funkčnost a vlastnosti matrace.

Ostatní ustanovení

Elektronická evidence tržeb

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin. Potvrzení o zaevidování přijaté platby, provedené prostřednictvím platební brány, bude odesláno na email uvedený v objednávce.

Mimosoudní řešení sporů

Na základě novely zákona o ochranně spotřebitele evidované pod číslem 378/2015 Sb. Informujeme, že spotřebitelské spory, které se nepodaří vyřešit mezi kupujícím a prodejcem ke spokojenosti kupujícího, mohou být na základě žádosti kupujícího posouzeny mimosoudně Českou obchodní inspekci (www.coi.cz) jakožto zákonem určeným subjektem. Podnět k České obchodní inspekci podává kupující. Česká obchodní inspekce na základě dodaných podkladů předloží nezávislý a nezávazný odborný posudek.

Závěrečná ustanovení

Práva z vadného plnění zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Obchodní podmínky a reklamační řád nabývá účinnost dne 22.07.2019. Změny reklamačního a obchodního řádu vyhrazeny.

Dokumenty ke stažení:

- [Obchodní podmínky platné od 12.12.2018 - PDF](#)
- [Formulář odstoupení od kupní smlouvy - PDF](#)
- [Reklamační řád - PDF](#)