

УСЛОВИЯ НА ГАРАНЦИЯТА

- T.1** Кодексът на потребителя по Европейска директива 1999/44/СЕ определя две години правна гаранция от датата на покупка.
- T.2** Матракс АД определя гаранционен срок, посочен на етикета на всеки продукт.
- T.3** Матракс АД определя гаранционен срок за покупката от датата на придобиване, доказуема със съответните документи за покупка (фактура и/или фискален бон). Гаранцията важи само в случай, че клиентът стриктно е спазил инструкциите за употреба и съхранение и условията, отбелязани в гаранционната карта.

Общ гаранционен период	Срок на гаранцията
Матраци: Duosense, Bodyrest, Ortorelax, Coolcomfort, Vitalcare, Silverplus, Infinity, Supreme, Galaxy, Natura Organic, Ice Hybrid, Nest Hybrid	25 години
Матраци: Natura Relax, Silver Black, Memocare	16 години
Матраци за бебета	5 години
Матраци: Ortopedico Zipper, Silver Grey	2 години
Легла: Orion, Cassiopeia	
Възглавници, подматрачни рамки, протектори, легла, топматраци	

Гаранцията на продуктите е валидна само при правилна употреба и поддръжка на матрака.

- T.4** Всички рекламации, отнасящи се до скрити производствени дефекти или влошено качество на матрака, които не са причинени при обикновената му употреба, трябва да бъдат отнесени към Матракс АД, като следва да се попълни регистрационната форма на уеб адрес: <https://isleep.bg/reclamation>.
- T.5** Във всички случаи гаранцията не покрива дефекти, причинени от: грешно използване на матрака; използване на сила; поправки, направени от потребителя или трети лица; замърсяване и влага; експлоатационна деформация на текстила (конци по капитонажа и борда, скъсан текстил или дръжки, разшит борд, скъсан цип, изместване на борда, петна по текстила и др).
- T.6** Срокът за отваряне на матрака е до един месец след получаването му. Разопакован матрак със сгъшен, по вина на клиента, модел или размер не подлежи на подмяна.
- T.7** Матракс АД приема рекламации на стока при:
- Несъответствие с обявената търговска марка
 - Несъответствия в заявените размери, надвишаващи отклонение от +- 2см по ширина, дължина или дебелина
 - Дефект на стоката, констатиран до 3 дни след покупката
 - Дефект на стоката, констатиран по време на експлоатация в рамките на гаранционния период, състоящ се в необратима еластична деформация на ядрото/пяната от повече от 2 см по дебелина.
- T.8** При установени съответствия или дефекти на продукта след втората година и в рамките на гаранционния период, Матракс АД предлага на клиента замяна на матрака, като клиентът заплаща разликата от стойността на новия матрак минус сумата, която е заплатил за стария матрак, с приспаднатата амортизация, пропорционална на цената, за всяка година употреба. Продуктът се заменя в рамките на 30 дни след писмено потвърждение от клиента на предложената замяна.
- T.9** Замяна на матрака в гаранционния период не води до удължаване на гаранционния срок.

T.10 Замяна на матрака след гаранционния период или при дефект, непокриван от гаранцията, е изцяло за сметка на клиента.

T.11 При заявяване на дефект, Матракс АД си запазва правото да изпрати свой представител за установяването му.

T.12 Матракс АД не поема отговорност за препоръка към физическо и здравословно състояние

T.13 Чл.33 - Чл.38 от ЗПССУСПС: Чл.33 (1) Когато стоките не отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за монтиране или инсталиране на стоките, потребителят има право:

1. да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие;

2. да получи пропорционално намаляване на цената;

3. да развали договора.

(2) В случаите по ал. 1, т. 1 потребителят може да избере между ремонт или замяна на стоката, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за продавача, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:

1. стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;

2. значимостта на несъответствието, и

3. възможността да бъде предоставено другото средство за защита на потребителя без значително неудобство за потребителя.

(3) Продавачът може да откаже да приведе стоката в съответствие, ако ремонтът и замяната са невъзможни или ако биха довели до непропорционално големи разходи за него, като се вземат предвид всички обстоятелства, включително тези по ал. 2, т. 1 и 2.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената или да развали договора за продажба в следните случаи:

1. продавачът не е извършил ремонт или замяна на стоката съгласно чл. 34, ал. 1 и 2 или, когато е приложимо, не е извършил ремонт или замяна съгласно чл. 34, ал. 3 и ал. 4 или продавачът е отказал да приведе стоката в съответствие съгласно ал. 3;

2. появи се несъответствие въпреки предприетите от продавача действия за привеждане на стоката в съответствие; при несъответствие на стоки с дълготрайна употреба и на стоки, съдържащи цифрови елементи, продавачът има право да направи втори опит за привеждане на стоката в съответствие в рамките на срока на гаранцията по чл. 31;

3. несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или

4. продавачът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че продавачът няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.

(5) Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от продавача.

(6) Потребителят има право да откаже плащането на оставаща част от цената или на част от цената, докато продавачът не изпълни своите задължения за привеждане на стоката в съответствие.

Чл. 34. (1) Ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на разумен срок, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(2) За стоки, различни от стоките, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на един месец, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(3) Когато несъответствието се отстранява чрез ремонт или замяна на

стоките, потребителят предоставя стоките на разположение на продавача. При замяна на стоките продавачът взема заменените стоки обратно от потребителя за своя сметка.

(4) Когато извършването на ремонт изисква демонтирането на стоките, които са били инсталирани съобразно тяхното естество и цел, преди да се появи несъответствието, или когато тези стоки трябва да бъдат заменени, задължението

на продавача да ремонтира или да замени стоките включва демонтирането на стоките, които не съответстват, и инсталирането на заместващите стоки или на ремонтираните стоки, или поемане на разходите за демонтиране и инсталиране на стоките.

(5) Потребителят не дължи заплащане за обичайната употреба на заменените стоки за времето преди тяхната замяна.

Чл. 35. Намаляването на цената е пропорционално на разликата между стойността на получените от потребителя стоки и стойността, която биха имали стоките, ако нямаше липса на съответствие.

Чл. 36. (1) Потребителят упражнява правото си да развали договора чрез заявление до продавача, с което го уведомява за решението си да развали договора за продажба.

(2) Когато несъответствието се отнася само за някои от стоките, доставени съгласно договора за продажба, и е налице основание за разваляне на договора съгласно чл. 33, потребителят има право да развали договора за продажба само по отношение на тези стоки, които не съответстват, както и по отношение на всички други стоки, които е придобил заедно със стоките, които не съответстват, ако не може разумно да се очаква, че потребителят ще се съгласи да запази само стоките, които съответстват.

(3) Когато потребителят развали договора за продажба изцяло или частично само по отношение на някои от доставените съгласно договора за продажба стоки, потребителят връща тези стоки на продавача без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е уведомил продавача за решението си да развали договора за продажба. Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят е върнал или изпратил стоките обратно на продавача преди изтичането на 14-дневния срок. Всички разходи за връщане на стоките, в т.ч. експедиране на стоките, са за сметка на продавача.

(4) Продавачът възстановява на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителя за тяхното изпращане на продавача. Продавачът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

Чл. 37. (1) Потребителят може да упражни правата си по този раздел, както следва:

1. за стоки, различни от стоки, съдържащи цифрови елементи, в срок до две години, считано от доставянето на стоката;

2. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга или в рамките на периода от време, посочен в чл. 31, ал. 1 и 2, без да се възпрепятства прилагането на чл. 28, ал. 3, т. 1;

3. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и от

започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга;

4. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за период, по-дълъг от две години, и несъответствието се дължи на цифровите елементи на стоката, потребителят може да упражни правата си по този раздел в рамките на срока на действие на договора.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката.

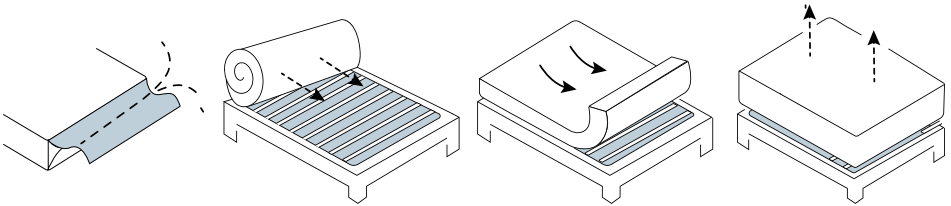
(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с други срокове за предявяване на иск, различни от тези по ал. 1.

Ч л. 38. Продавачът, който отговаря за несъответствие на стоките, дължащо се на действие или бездействие, включително на пропуск да се предоставят актуализации на стоки, съдържащи цифрови елементи, от страна на лице на предходен етап от веригата от търговски сделки, има право на иск за обезщетение за претърпени вреди срещу лицето или лицата, които са причинили несъответствието.

При несъответствия на стоките потребителят има правни средства за защита срещу продавача, които не са свързани с разходи за него и търговската гаранция не засяга тези средства за защита на потребителя.

ИНСТРУКЦИИ ЗА РАЗОПАКОВАНЕ

- Поставете матрака върху подматрачната рамка с дървени ламели.
- Разлепете опаковъчната лента без да използвате остри и режещи предмети.
- Разгънете матрака и го оставете да възвърне първоначалния си обем.
- Оптималният срок, в който матракът възвръща пълния си обем и характеристики, е 24 часа, през което време той не трябва да се използва.
- Възможно е усещането на остатъчни производствени миризми до няколко дни след отварянето и отстраняването на опаковката на матрака. Те са безвредни за човешкото здраве.
- Веднъж разопакован, матракът не може да се навие обратно на руло.



ПРАВИЛА ЗА УПОТРЕБА И СЪХРАНЕНИЕ

- Използвайте матрака върху подматрачна рамка*, с точния размер на матрака, за да осигурите добра циркулация на въздуха и пълноценна опора на тялото.
- Не използвайте матрака върху плътна основа, тъй като тя създава предпоставка за задържането на влага и повреда на продукта.
- Периодичното завъртане на матрака позиция глава – крака и горна – долна страна спомага за по-добра циркулация на въздуха и равномерно разпределение на натоварването. Възпрепятства задържане на прах и влага и удължава живота на продукта, дори и след изтичане на гаранцията.
- Не допускайте проникването на течности в матрака. Препоръчваме използване на непромокаем протектор от момента на покупката, за максимална защита и хигиена.

*Потърсете подматрачни рамки с ламели и протектори isleep в пазарната мрежа.

С осъществяване на покупката потребителят приема и се съгласява с настоящите ИНСТРУКЦИЯ ЗА РАЗОПАКОВАНЕ, ПРАВИЛА ЗА УПОТРЕБА И СЪХРАНЕНИЕ и УСЛОВИЯ НА ГАРАНЦИЯТА.

Рекламация се приема при изричното спазване на ИНСТРУКЦИЯ ЗА РАЗОПАКОВАНЕ, ПРАВИЛА ЗА УПОТРЕБА И СЪХРАНЕНИЕ и УСЛОВИЯ НА ГАРАНЦИЯТА.