

MATRACE FLEXYFLEX

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

VERZE 10/2026

PLATÍ PRO NÁKUPY OD 7. 10. 2026

1. KDO ZÁRUKU POSKYTUJE A NA CO SE VZTAHUJE

Poskytovatel prodloužené záruky: FLEXBED s. r. o., Kolovečská 1938/2, 155 00 Praha 5, IČO 03103293, tel. 273 139 839, info@flexy-flex.cz (dále jen „poskytovatel záruky“).

Výrobce: Flexyflex s.r.l., Via di Sofignano 2, 59021 Vaiano (PO), Itálie.

Tyto podmínky upravují dvě různé věci:

	Zákonná práva z vadného plnění	Prodloužená záruka Flexyflex
Z čeho plynou	Ze zákona, ke každému nákupu	Z dobrovolného závazku poskytovatele, jen po registraci
U koho se uplatňují	U prodávajícího, u kterého jste matraci koupili	U poskytovatele záruky
Doba	24 měsíců od převzetí	5 nebo 10 let od převzetí podle modelu
Co kryjí	Jakoukoli vadu, kterou matrace měla při převzetí	Jen jádro matrace: proležení a konstrukce jádra podle čl. 4
Lhůta vyřízení	30 dnů, nedohodnete-li se na delší	90 dnů od předání matrace k posouzení
Náklady	Bezplatně	Doprava na náklady kupujícího, od 6. roku (u 5leté záruky od 4. roku) doplatek podle čl. 4

Prodloužená záruka se poskytuje nad rámec zákonných práv a nijak je neomezuje. Vadu, která se projeví do 24 měsíců od převzetí, můžete vždy bezplatně vytknout prodávajícímu (§ 2165 a § 2174a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

2. ZÁKONNÁ ODPOVĚDNOST ZA VADY (24 MĚSÍCŮ)

Na matraci se vztahují zákonná práva spotřebitele z vadného plnění podle § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

- Doba:** vadu, která se projeví do 24 měsíců od převzetí, můžete vytknout prodávajícímu. Projeví-li se vada v prvních 12 měsících, má se za to, že existovala již při převzetí.
- Kde:** u prodávajícího, u kterého jste matraci koupili, podle jeho reklamačního řádu. Datum převzetí doložíte dokladem o koupi.
- Kdy:** zjevné vady oznamte bez zbytečného odkladu po převzetí, skryté vady bez zbytečného odkladu poté, co se projeví.
- Lhůta:** prodávající reklamaci vyřídí do 30 dnů, nedohodne-li se s vámi na delší lhůtu.
- Náklady:** uplatnění je bezplatné. Proávající převezme matraci k odstranění vady na vlastní náklady a nahradí účelně vynaložené náklady spojené s oprávněnou reklamací (§ 19 odst. 3 zák. č. 634/1992 Sb., § 1924 a § 2172 odst. 2 občanského zákoníku).
- Proležení:** i v zákonné době se za vadu považuje trvalé slehnutí jádra nad 10 % jeho výšky, měřené podle čl. 4.2.

Co se za vadu nepovažuje, uvádí čl. 6. Tím není dotčeno vaše právo reklamovat vadu, kterou matrace měla již při převzetí.

3. PRODLOUŽENÁ ZÁRUKA NA JÁDRO: VZNIK A DÉLKA

Délka: 10 let, u vybraných modelů 5 let. Délka je uvedena na příbalovém letáku, na produktové kartě a v potvrzení registrace. Záruční doba běží od převzetí matrace a první dva roky se překrývá se zákonnou dobou podle čl. 2.

Podmínky vzniku:

- 1. Registrace do 3 měsíců od nákupu** na zaruka.flexy-flex.cz. Bez registrace v této lhůtě prodloužená záruka nevzniká a nelze ji uplatnit. Zákonných práv se to netýká.
- 2. Souhlas s těmito podmínkami.** Odesláním registrace kupující potvrzuje, že se s nimi seznámil a souhlasí s nimi.
- 3. Doklad o koupi** při uplatnění záruky a zachované všíte štítky matrace, pokud je matrace má (např. štítek s označením modelu nebo s pokyny k praní; podle nich lze výrobek dohledat). Samolepicí štítky lze odstranit.

Po registraci dostanete potvrzovací e-mail s datem konce záruky. Nemůžete-li registraci provést sami, požádejte o pomoc prodejce.

Na koho a na co se záruka vztahuje:

- Na prvního kupujícího a užívání v domácnosti. Nevztahuje se na komerční využití (hotely, ubytovací a zdravotnická zařízení, pronájem).
- Na matrace zakoupené v oficiální české distribuci.
- Nevztahuje se na zboží prodané se slevou z důvodu vady, poškození nebo opotřebení: II. jakost, vystavené a předváděcí kusy, vrácené či rozbalené zboží a doprodej skladových zásob. Omezení platí jen tehdy, je-li takové označení uvedeno na dokladu o koupi. Běžných akčních a sezónních slev se netýká.
- Nevztahuje se na potah, krycí matrace (toppery), dětské matrace a modely, u kterých prodloužená záruka není uvedena.

4. CO PRODLOUŽENÁ ZÁRUKA KRYJE

Prodloužená záruka má dvě části: **záruku na proležení** (první roky plná, potom s doplatkem) a **plnou záruku na konstrukci jádra** po celou dobu.

4.1 Záruka na proležení

V prvních letech kryjeme proležení bez doplatku. Potom se kupující podílí doplatkem z ceny matrace uvedené na dokladu o koupi.

Rok užívání	Záruka 10 let	Záruka 5 let
1.–3.	bez doplatku	bez doplatku
4.	bez doplatku	30 %
5.	bez doplatku	50 %
6.	10 %	–
7.	20 %	–
8.	30 %	–
9.	40 %	–
10.	50 %	–

Rok užívání je každých 12 měsíců od převzetí matrace. Rozhoduje den, kdy kupující vadu u poskytovatele záruky uplatnil.

Příklad: matrace koupená za 20 000 Kč, proležení uznáno v 7. roce užívání. Doplatek 20 % = 4 000 Kč, zbytek hradí poskytovatel záruky.

4.2 Co je proležení

Za vadu z důvodu proležení se považuje **trvalé slehnutí jádra matrace o více než 10 % jeho původní výšky** v ložné ploše.

- Měří se na jádru bez potahu, položeném na rovné pevné podložce, v nejhlubším bodě prohlubně.
- Matrace musí být před měřením nezatížená alespoň 2 hodiny.
- Rozhoduje výška jádra, ne celková výška matrace s potahem.
- Měří se podle protokolu poskytovatele záruky.

4.3 Plná záruka na konstrukci jádra

Po celou dobu prodloužené záruky, **bez doplatku**, kryjeme tyto konstrukční vady jádra:

- rozpad nebo drolení pěny,
- prasklá nebo vylomená pružina, pružina prorážející pěnu nebo potah,
- rozlepené nebo protržené kapsy taštičkových pružin,
- odlepení vrstev jádra nebo pěnového obvodového rámu, pokud zasahuje dál než 10 cm od okraje jádra, je v ložné ploše větší než 20 × 20 cm, nebo se kvůli němu vrstva posouvá či zvlňuje,
- prasklý pěnový obvodový rám, nevznikli-li sezení na hraně,
- trvalé zmenšení délky nebo šířky jádra o více než 2 cm.

Praskliny pěny v místě ohybu při používání na polohovacím roštu se posuzují podle čl. 4.1, tedy s doplatkem podle roku užívání. Platí jen u modelů, které jsou na polohovací rošt určeny; u ostatních jde o výluky podle čl. 7.

Záruka na konstrukci jádra se netýká tuhosti ani měknutí matrace. Ty se posuzují podle čl. 4.1 a čl. 6.

5. PLNĚNÍ

Nové jádro. Při uznané vadě poskytovatel záruky vymění jádro za nové stejného nebo srovnatelného provedení. Doplatek podle čl. 4.1 je splatný před odesláním nového jádra.

Sleva z hodnoty jádra. Poskytovatel záruky může místo výměny jádra nabídnout slevu na novou matraci Flexyflex. Není-li jádro stejného ani srovnatelného provedení k dispozici, poskytne slevu vždy. Sleva odpovídá zbývajícím hodnotě jádra; jádro tvoří 50 % hodnoty matrace. Procento slevy podle tabulky se počítá z ceny matrace na dokladu o koupi:

Rok užívání	Sleva, záruka 10 let	Sleva, záruka 5 let
1.–3.	50 %	50 %
4.	50 %	35 %
5.	50 %	25 %
6.	45 %	–
7.	40 %	–
8.	35 %	–
9.	30 %	–
10.	25 %	–

U konstrukčních vad jádra podle čl. 4.3 je sleva po celou dobu 50 %.

Příklad: matrace koupená za 20 000 Kč, proležení uznáno v 7. roce, jádro už není k dispozici. Sleva 40 % = 8 000 Kč na novou matraci Flexyflex.

Podmínky slevy:

- může činit nejvýše 50 % ceny nové matrace,
- platí 6 měsíců od vystavení,
- na jednu novou matraci Flexyflex, jednorázově,
- nelze ji kombinovat s jinými slevami ani vyplatit v penězích,
- uplatníte ji na flexy-flex.cz a u zapojených prodejců Flexyflex, jejichž seznam je na zaruka.flexy-flex.cz.

Záruční doba. Výměna jádra nezakládá novou záruční dobu prodloužené záruky a stávající dobu neprodlužuje. Na novou matraci koupenou se slevou se vztahují zákonná práva i prodloužená záruka jako na každý nový nákup.

6. ZA VADU SE NEPOVAŽUJE

Platí pro zákonnou odpovědnost i prodlouženou záruku. Jde o vlastnosti materiálů, výrobní tolerance a běžné opotřebení. Za vadu se nepovažuje zejména:

Jádro

- slehnutí jádra do 10 % jeho výšky a postupné měknutí materiálů běžným užíváním,
- změna komfortu během prvních 2–4 týdnů užívání (adaptační doba),
- odchylka tuhosti do ± 15 % a jiný pocit tuhosti než u vzorku v prodejně, způsobený teplotou, rozměrem matrace, typem potahu nebo jiným roštem,
- rozměrová odchylka podle normy EN 1334 (matrace s potahem): délka a šířka ± 2 cm, u matrací vkládaných do lůžka -2 cm; výška ± 1 cm nebo ± 10 %, podle toho, co je méně,
- dočasné tuhnutí paměťové pěny při nízké teplotě,
- žloutnutí pěny, které nemá vliv na její vlastnosti,
- barevné odchylky pěn,
- odlepení vrstev v menším rozsahu, než uvádí čl. 4.3,
- vrzání pružin bez poškození pružiny,
- mírné stlačení okrajů nebo rohů jádra potahem,
- dočasný pach materiálů po rozbalení.

Potah

- barevné odchylky potahových látek oproti vzorníku nebo vyobrazení,
- dezén potahové látky a vzor prošití, pokud nemají vliv na užité vlastnosti,

- žmolkování potahu způsobené běžným užíváním nebo nesprávnou péčí (např. praním v rozporu s pokyny, třením o hrubé povrchy),
- zvlhnutí nebo vytahování potahu běžným užíváním,
- vyčnívající nitě, které lze odstříhnout.

Tím není dotčeno právo spotřebitele reklamovat vadu, kterou matrace měla již při převzetí.

7. VÝLUKY

Zákonná odpovědnost ani prodloužená záruka se nevztahují na vady a poškození způsobené zejména:

- **sezením na hraně matrace**, například zborcený okraj nebo obvodový rám (návod k použití sezení na matraci nedovoluje),
- **nevhodným podkladem**: jiným podkladem, než je pro model uveden v příbalovém letáku nebo na produktové kartě (u matrací určených na pružný lamelový rošt např. pevnou deskou, roštem z pevných latí nebo podlahou), polohovacím roštem u modelů, které na něj nejsou určeny, prověšeným roštem nebo roštem s vyvýšenou středovou podpěrrou,
- **překročením nosnosti** uvedené u modelu,
- **vlhkostí a znečištěním**: polití, namáčení, skvrny, plísň, biologické znečištění, nedostatečné větrání,
- **přehřátím**: elektrické přikrývky, zdroje tepla, přímé slunce,
- **chemickými prostředky** na čištění nebo odstraňování skvrn,
- **mechanickým poškozením**: skákání, ohýbání, u pružinových matrací rolování nebo skladování na výšku, přenášení za rukojeti, řezání, přeprava bez ochranného obalu,
- **používáním jádra bez potahu**,
- **pozdním rozbalením** vakuově balené matrace (později než 15 dnů od koupi),
- **nedodržením pokynů** k používání a údržbě na příbalovém letáku a štítku,
- **opravou nebo zásahem** do matrace provedenou jinou osobou než poskytovatelem záruky.

Tím není dotčeno právo spotřebitele reklamovat vadu, kterou matrace měla již při převzetí.

8. JAK REKLAMACI UPLATNIT

Zákonnou reklamaci (do 24 měsíců) uplatňujete vždy u prodávajícího, u kterého jste matraci koupili.

Prodlouženou záruku uplatňujete u poskytovatele záruky e-mailem na info@flexy-flex.cz nebo formulářem na zaruka.flexy-flex.cz:

1. **Pošlete podklady**: číslo registrace nebo potvrzovací e-mail, doklad o koupi a popis vady.
2. **Přiložte fotografie**. U proležení podle návodu na focení: celou matraci shora s potahem i bez něj, štítek matrace, lať přes proležené místo, detail mezery pod latí s přiloženým metrem a rošt nebo podklad. U ostatních vad jádra: jádro bez potahu, detail vady s přiloženým metrem, štítek a rošt nebo podklad.
3. **Posouzení z fotografií**. Poskytovatel záruky vám sdělí, zda je potřeba matraci posoudit fyzicky.
4. **Předání matrace k posouzení**. Matrace musí být kompletní, čistá, suchá a hygienicky nezávadná, zabalená ve fólii a zabezpečená proti poškození. Jinak ji poskytovatel záruky nemusí převzít. Dopravu tam i zpět zajišťuje a hradí kupující.
5. **Vyřízení** do 90 dnů od předání matrace k posouzení. O výsledku vás poskytovatel záruky informuje e-mailem, u uznané vady i s výší doplatku nebo slevy podle čl. 4 a 5.

Poskytovatel záruky neodpovídá za poškození vzniklé při přepravě v důsledku nedostatečného zabalení.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- **Účinnost**: tyto podmínky platí pro matrace zakoupené ode dne spuštění registrace na zaruka.flexy-flex.cz, tj. od 7. 10. 2026. Pro dříve zakoupené matrace platí podmínky platné v době nákupu.
- **Mimosoudní řešení sporů**: nepodaří-li se spor vyřešit přímo, máte jako spotřebitel právo obrátit se na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, adr.coi.cz (§ 14 zák. č. 634/1992 Sb.).
- **Osobní údaje**: údaje z registrace zpracovává FLEXBED s. r. o. za účelem evidence a plnění záruky, po dobu jejího trvání a 3 roky poté. Podrobnosti na www.flexy-flex.cz/vse-o-nakupu/ochrana-osobnich-udaju.
- **Zveřejnění**: podmínky jsou zveřejněny na www.flexy-flex.cz a zaruka.flexy-flex.cz. Rozhoduje znění platné ke dni nákupu.
- **Právní řád**: podmínky se řídí právem České republiky.