# Reklamační řád

společnosti Comfora s.r.o. pro zákazníky z České republiky

Tento reklamační řád popisuje, jak u nás uplatnit práva z vadného plnění a ze záruky za jakost u masážních křesel a souvisejícího zboží („**Zboží**“) zakoupeného prostřednictvím webových stránek www.comfora.cz nebo v našem showroomu. Je součástí našich Všeobecných obchodních podmínek („**Podmínky**“).

## 1. Prodávající

1.1. **Comfora s.r.o.**, se sídlem Lermontovova 911/3, 811 05 Bratislava – Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 56484003, DIČ: 2122323368, IČ DPH: SK2122323368, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, oddíl Sro, vložka č. 181170/B („**my**“).

1.2. Provozovna pro uplatnění reklamací: **Mýtna 2954/17, 811 07 Bratislava**, Slovenská republika. E-mail: **info@comfora.sk**, telefon: **+421 905 500 244**.

1.3. Práva a povinnosti se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník („**občanský zákoník**“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vždy ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení tohoto řádu, která by se odchylovala od zákona v neprospěch spotřebitele, se nepoužijí.

## 2. Zákonná odpovědnost za vady

2.1. Odpovídáme za to, že Zboží při převzetí nemá vady, zejména že má ujednané a obvyklé vlastnosti, je vhodné k účelu, k němuž se obvykle používá, a je dodáno s příslušenstvím a návodem (§ 2161 a násl. občanského zákoníku).

2.2. **Spotřebitel** může práva z vadného plnění uplatnit u vady, která se vyskytne do **24 měsíců** od převzetí Zboží. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže je prokázán opak.

2.3. **Podnikatel** je povinen vadu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil; jeho práva se řídí § 2099 a násl. občanského zákoníku.

2.4. Odpovídáme i za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, kterou jsme provedli my, nebo nedostatkem v návodu, který jsme dodali. Neodpovídáme za vadu způsobenou nenainstalováním aktualizace softwaru křesla nebo jeho aplikace, o jejíž dostupnosti a důsledcích jsme Vás informovali.

## 3. Záruka za jakost

3.1. Nad rámec zákonných práv poskytujeme na masážní křesla **záruku za jakost** podle edice křesla, počítanou od převzetí (pro nákup na IČO viz čl. 3.5):

- **Edice Komfort – 3 roky**
- **Edice Elegant – 4 roky**
- **Edice Premium – 5 let**

Záruka je součástí ceny, neplatíte za ni nic navíc. Edice je uvedena u každého křesla na E-shopu.

3.2. Zárukou se zavazujeme, že křeslo bude po celou záruční dobu způsobilé k obvyklému použití a zachová si obvyklé vlastnosti. Vady, na které se záruka vztahuje, odstraníme opravou, případně výměnou dílu nebo křesla.

3.3. Záruka se nevztahuje na:

- běžné opotřebení (například čalounění a potahů);
- mechanické poškození, poškození domácími zvířaty a poškození tekutinou;
- vady způsobené používáním v rozporu s návodem, zejména překročením povolené hmotnosti nebo výšky uživatele;

- vady způsobené nevhodným prostředím (vlhkost, venkovní prostředí, přímé slunce, sálavé teplo), přepětím nebo nevyhovující elektrickou sítí;
- poškození vzniklé neodborným přemísťováním křesla;
- vady způsobené zásahem nebo opravou provedenou jinou osobou než námi nebo osobou, kterou jsme pověřili;
- spotřební materiál (například baterie v dálkovém ovladači).

3.4. Záruka není podmíněna registrací ani pravidelným placeným servisem. Podmínkou je pouze používání křesla v souladu s návodem a provádění oprav naším servisem.

3.5. **Kupujete-li jako podnikatel (na IČO)**, poskytujeme záruku za jakost v délce **12 měsíců** od převzetí. Podle způsobu používání křesla lze po vzájemné domluvě před uzavřením smlouvy sjednat prodlouženou záruku nebo individuální servisní řešení.

3.6. Jako záruční list slouží faktura spolu s Podmínkami a tímto reklamačním řádem. Doba od uplatnění reklamace do jejího vyřízení se do záruční doby nezapočítává. Záruka nemá vliv na Vaše zákonná práva z vadného plnění.

## 4. Jak reklamaci uplatnit

4.1. Reklamaci můžete uplatnit:

- e-mailem na **info@comfora.sk** (nejrychlejší cesta – přiložte prosím fotografie nebo video vady);
- telefonicky na **+421 905 500 244**;
- písemně nebo osobně v naší provozovně na adrese **Mýtna 2954/17, 811 07 Bratislava**.

4.2. Uveďte prosím popis vady, číslo objednávky nebo faktury, své kontaktní údaje a požadovaný způsob vyřízení. Můžete využít formulář pro reklamaci, který je přílohou Podmínek. Doklad o koupi urychlí vyřízení, jeho absence však není důvodem k odmítnutí reklamace.

4.3. Uplatnění reklamace Vám bez zbytečného odkladu písemně (e-mailem) potvrdíme. V potvrzení uvedeme, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení požadujete.

## 5. Posouzení a vyřízení reklamace

5.1. Vadu posoudí náš technik, zpravidla přímo u Vás, a navrhne řešení. Je-li nutné křeslo odvézt do servisu, zajistíme odvoz i zpětné doručení **na naše náklady**. Byla-li vadná věc nainstalována, zajistíme na své náklady i její odinstalování a instalaci opravené nebo náhradní věci.

5.2. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídíme bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** od jejího uplatnění. Delší lhůtu lze sjednat pouze dohodou s Vámi.

5.3. O vyřízení Vám vydáme písemné potvrzení s datem a způsobem vyřízení, při opravě i s potvrzením o jejím provedení a době trvání. Zamítnutí reklamace vždy písemně odůvodníme.

5.4. Reklamaci vyřídíme opravou, výměnou Zboží, přiměřenou slevou, vrácením kupní ceny nebo odůvodněným zamítnutím.

## 6. Vaše práva při vadě (spotřebitel)

6.1. Máte právo na **opravu nebo výměnu** Zboží podle své volby, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Opravu nebo výměnu provedeme bezplatně, v přiměřené lhůtě a bez značných obtíží pro Vás.

6.2. Máte právo na **přiměřenou slevu** nebo můžete od smlouvy **odstoupit**, pokud vadu neodstraníme opravou ani výměnou, odmítneme ji odstranit, neodstraníme ji ve lhůtě podle čl. 5.2, vada se projeví opakovaně, vada je podstatným porušením smlouvy nebo je zřejmé, že ji neodstraníme včas či bez značných obtíží pro Vás (§ 2170 občanského zákoníku).

6.3. Od smlouvy nelze odstoupit, je-li vada nevýznamná; má se za to, že vada nevýznamná není. Sleva odpovídá rozdílu mezi hodnotou Zboží bez vady a hodnotou vadného Zboží. Odstoupíte-li od smlouvy pro vadu, vyzvedneme si křeslo na naše náklady a kupní cenu Vám vrátíme bez zbytečného odkladu.

6.4. Máte právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práv z vadného plnění.

## 7. Zamítnutí reklamace

7.1. Zamítneme-li reklamaci, můžete naši odpovědnost prokázat znaleckým posudkem nebo odborným stanoviskem akreditované, autorizované nebo notifikované osoby. V takovém případě můžete vadu vytknout znovu a reklamaci znovu posoudíme; náklady na posudek Vám uhradíme.

## 8. Mimosoudní řešení sporů a dozor

8.1. Nepodaří-li se spor vyřešit dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu u **České obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, adr.coi.gov.cz, a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy u nás právo, které je předmětem sporu, poprvé uplatnil.

8.2. U přeshraničních sporů může spotřebitel požádat o pomoc Evropské spotřebitelské centrum Česká republika (www.evropskyspotrebitel.cz). Dozor nad dodržováním povinností vůči spotřebitelům vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.gov.cz).

8.3. Spotřebitel se může vždy obrátit také na soud.

## 9. Závěrečná ustanovení

9.1. Toto aktualizované znění reklamačního řádu je účinné od **23. 11. 2026**.