

MATRACE CHENOTTE

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

VERZE 11/2026

PLATÍ PRO NÁKUPY OD 1. 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@chenotte.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 CheNotte
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	10 let od převzetí
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 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 všech mtrací CheNotte. Záruční doba běží od převzetí matrace a první dva roky se překrývá se zákonnou dobou podle čl. 2.

Podmínky vzniku:

- Registrace do 3 měsíců od nákupu** na chenotte.cz/zaruka. Bez registrace v této lhůtě prodloužená záruka nevzniká a nelze ji uplatnit. Zákonných práv se to netýká.

- **Souhlas s těmito podmínkami.** Odesláním registrace kupující potvrzuje, že se s nimi seznámil a souhlasí s nimi.
- **Doklad o koupi** při uplatnění záruky a **zachované všité štítky matrace** (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.

Matrace Dual. Dvoulůžková matrace Dual (rozměry 160, 180 a 200 × 200 cm) má v jednom potahu dvě jednolůžková jádra, každé může mít jinou tuhost. Registruje se jako jedna matrace s cenou podle dokladu o koupi. Každé jádro se posuzuje samostatně (čl. 4 a 5).

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, včetně odnímatelného zimního topperu (např. u modelu Format Deluxe), ani na samostatně prodávané krycí matrace (toppery) a polštáře.

4. CO PRODLOUŽENÁ ZÁRUKA KRYJE

Prodloužená záruka má dvě části: **záruku na proležení** (prvních 5 let plná, potom s doplatkem) a **plnou záruku na konstrukci jádra** po celou dobu.

4.1 Záruka na proležení

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

Rok užívání	Doplatek
1.–5.	bez doplatku
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.
- U matrace Dual se při výměně jednoho jádra doplatek počítá z poloviny ceny matrace uvedené na dokladu o koupi.

Příklad: matrace koupená za 30 000 Kč, proležení uznáno v 7. roce užívání. Doplatek 20 % = 6 000 Kč, zbytek hradí poskytovatel záruky. U matrace Dual za 30 000 Kč s výměnou jednoho jádra by doplatek činil 20 % z 15 000 Kč = 3 000 Kč.

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.
- U matrace Dual se měří a posuzuje každé jádro zvlášť.
- 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 proražející pěnu nebo potah,
- rozlepené nebo protržené kapsy taštičkových pružin,
- trvale zbořená obvodová pružina u matrací se systémem FlexyEdge, nevznikla-li sezením na hraně,
- odlepení vrstev jádra nebo pěnového obvodového rámu (pokud ho matrace má), 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 zvlhčuje,
- prasklý pěnový obvodový rám (pokud ho matrace má), nevznikl-li sezením na hraně,
- trvalé zmenšení délky nebo šířky jádra o více než 2 cm.

Matrace se systémem FlexyEdge nemají pěnový obvodový rám; okraj tvoří zesílené obvodové pružiny.

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 (uvádí to příbalový leták a produktová karta); u ostatních jde o výluku 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. U matrace Dual se vyměňuje jen jádro vadné poloviny. 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 CheNotte. 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, u matrace Dual z celé ceny:

Rok užívání	Sleva
1.–5.	50 %
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 30 000 Kč, proležení uznáno v 7. roce, jádro už není k dispozici. Sleva 40 % = 12 000 Kč na novou matraci CheNotte.

Podmínky slevy:

- může činit nejvýše 50 % ceny nové matrace,
- platí 6 měsíců od vystavení,
- na jednu novou matraci CheNotte, jednorázově,
- nelze ji kombinovat s jinými slevami ani vyplatit v penězích,
- uplatníte ji u prodejců matrací CheNotte uvedených na www.chenotte.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 užitné 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,
- sléhání a postupná změna objemu přírodních výplní (merino vlna, bavlna) v potahu a v zimním topperu 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 zbořený okraj, obvodový rám nebo obvodové pružiny (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), roštem s většími mezerami mezi lamelami, než uvádí příbalový leták, 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, plísně, 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: u pružinových matrací později než 7 dnů, u pěnových později než 15 dnů od koupě (lhůtu uvádí i příbalový leták),
- nedodržením pokynů k používání a údržbě na příbalovém letáku a štítku,
- opravou nebo zásahem do matrace provedeným 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@chenotte.cz nebo formulářem na chenotte.cz/zaruka:

1. **Pošlete podklady:** číslo registrace nebo potvrzovací e-mail, doklad o koupi a popis vady. U matrace Dual uveďte, které poloviny se vada týká.
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 CheNotte zakoupené od 1. 10. 2026. Na matrace CheNotte zakoupené dříve se prodloužená záruka nevztahuje; platí pro ně zákonná práva podle čl. 2.
- **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.chenotte.cz/ochrana-osobnich-udaju.
- **Zveřejnění:** podmínky jsou zveřejněny na www.chenotte.cz a chenotte.cz/zaruka. Rozhoduje znění platné ke dni nákupu.
- **Právní řád:** podmínky se řídí právem České republiky.

www.chenotte.cz

POSKYTOVATEL PRODLOUŽENÉ ZÁRUKY
FLEXBED s. r. o.
Kolovečská 1938/2, 155 00 Praha 5
IČO
03103293 · tel. 273 139 839 · info@chenotte.cz

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