

Reklamační řád půjčovny kočárků

Tento reklamační řád upravuje podmínky pro vrácení, kontrolu a případnou kompenzaci za poškození zapůjčeného kočárku. Pronajímatel si vyhrazuje právo strhnout z vratné kauce částku odpovídající závažnosti poškození, které vzniklo v době pronájmu.

1. Převzetí a vrácení kočárku

Při převzetí i vrácení kočárku probíhá kontrola jeho technického a vizuálního stavu.

2. Odpovědnost zákazníka

Zákazník je povinen zacházet s kočárkem s maximální péčí a chránit jej před znečištěním, poškozením a ztrátou. V případě poškození je zákazník povinen neprodleně informovat provozovatele půjčovny.

3. Kategorizace poškození a kompenzace

Poškození kočárku se rozděluje do čtyř stupňů dle závažnosti. Podle rozsahu poškození se určuje výše kompenzace.

Kategorie A: Běžné znečištění a drobné opotřebení

- Popis poškození: Lehké, snadno odstranitelné skvrny na textilií (např. od jídla, písku, bláta), které lze vyčistit běžnými postupy bez použití speciálních chemikálií. Drobné, nepatrné škrábance na konstrukci.
- Cenové rozpětí: 0 - 500 Kč
- Poznámka: Za tato poškození se obvykle poplatek neúčtuje, pokud je lze snadno odstranit.

Kategorie B: Střední poškození

- Popis poškození: Hlubší skvrny na textilií, které vyžadují chemické čištění nebo praní. Poškození sítky proti hmyzu. Praskliny na plastových částech, které neovlivňují funkčnost kočárku.
- Cenové rozpětí: 200 - 1000 Kč
- Poznámka: Přesná částka bude stanovena dle rozsahu poškození a nákladů na jeho odstranění (např. externí čištění, servisní zásah).

Kategorie C: Vážné poškození

- Popis poškození: Roztržení textilie nebo popruhů, zlomená rukojeť, vážné poškození koleček, které vyžaduje výměnu, nebo jiné poškození ovlivňující funkčnost kočárku. Poškození vlivem nesprávného používání.
- Cenové rozpětí: 800 - 2 500 Kč
- Poznámka: Poplatek bude stanoven individuálně na základě ceny náhradních dílů a práce spojené s opravou našim servisním partnerem.

Kategorie D: Úplná ztráta nebo zničení

- Popis poškození: Úplné zničení kočárku, ztráta kočárku nebo jeho části (např. kola, stříška).
- Cenové rozpětí: Plná výše kauce až do výše tržní ceny nového kočárku.
- Poznámka: V tomto případě bude stržena celá kauce a zákazník bude povinen doplatit zbývající částku do plné tržní ceny kočárku.

4. Řešení reklamací

Pokud zákazník nesouhlasí s určenou výší kompenzace, může podat písemnou reklamaci do 5 pracovních dnů od vyrozumění. Reklamaci vyřídíme do 30 dnů.

5. Lhůta pro vrácení kauce

Pokud je kočárek vrácen v bezvadném/normálním stavu bez poškození (Kategorie A), kauce bude zákazníkovi vrácena do 2 pracovních dnů od převzetí kočárku na stejný bankovní účet na který nám byla kauce zaslána.

Pokud je na kočárku zjištěno poškození (Kategorie B, C nebo D), bude kauce vrácena do 10 pracovních dnů od převzetí. Tato delší lhůta je vyhrazena na posouzení rozsahu poškození, stanovení nákladů na opravu či výměnu a na následné vrácení zbývajících částí kauce po odečtení poplatků.

O stavu kočárku a případném stržení části kauce bude zákazník informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů od vrácení. V případě jakýchkoliv nejasností budeme zákazníka kontaktovat.

6. Závěrečná ustanovení

Odsouhlasením VOP a smlouvy o zapůjčení zákazník souhlasí s tímto reklamačním řádem.

Jirny 26.8.2025

