

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 sítěky 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 zbývající části 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. Co se vše v rámci reklamace posuzuje/řeší

Hluboké skvrny vyžadující profesionální nebo chemické čištění (např. vylité jídlo, nápoje, opalovací krémy/oleje, písek zažraný do látky). Znečištění, které nevratně poničí textilií, nebo konstrukci kočárků.

Mechanické a strukturální poškození: Zlomení nebo deformace hliníkového či plastového rámu/konstrukce, prasklé klouby skládacího mechanismu, zlomená nebo utržená rukojeť, závažné poškození či defekt kol znemožňující jízdu.

Roztržení a destrukce textilu: Protržení, proříznutí nebo propálení hlavních textilních částí kočárku (stříška, sportovní sedák, korba, košík).

Jakákoli ztráta nebo krádež: Pokud nájemce jakoukoli část kočárku nebo jeho příslušenství ztratí, nebo mu bude odcizena. Všechny ztráty (včetně příslušenství) hradí nájemce v plné výši z vratné kauce.

Úmyslné poškození a hrubé zanedbání:

Jakékoli škody způsobené vandalismem, vědomým ničením, hrubým zacházením s pocitem „však mám pojistku“ nebo vystavením kočárku extrémním podmínkám, pro které není určen a to:

Vystavení extrémnímu počasí.

Ponechání kočárku na silném dešti/sněhu bez pláštěnky, nebo jeho následné uložení v mokrém stavu do uzavřeného boxu/kufru/tašky, což způsobí vznik plísní na textilií nebo korozi kovových částí.

Dlouhodobé vystavení kočárku na přímém slunci při vysokých teplotách, který zapříčiní poškození textilie, konstrukce, příslušenství.

Působení slané vody a písku: Vjetí s kočárkem přímo do mořské vody, nebo ponechání kočárku v hlubokém písku bez následného očištění.

Nevhodný terén a zacházení: Jízda v terénu, pro který není kočárek určen (např. kamenité suťovisko, horské kamenité stezky), sjíždění schodů s dítětem v kočárku nebo záměrné narážení do obrubníků a překážek.

Hrubá síla při manipulaci:

Násilné skládání nebo rozkládání kočárku přes odpor mechanismu, stržení pojistek, polohování madla či stříšky hrubou silou.

Přetěžování:

Vezení druhého (staršího) dítěte na konstrukci kočárku, na stupátku, které není schválené, nebo věšení extrémně těžkých nákupních tašek na rukojeť, což způsobí ohnutí či zlomení rámu.

7. Závěrečná ustanovení

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

Jirny 26.8.2025