**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

1. **VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ**

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek **fyzické osoby Stanislava Küfnera, IČO 67839258, plátce DPH. ŽL vydán Městským úřadem Jablonec nad Nisou dne 01.04.1998. Adresa: Želivského 12/35, 46605 Jablonec nad Nisou** (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

1. **ZÁRUKA A JAKOST**

**1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění**

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení. Lhůta je u nového zboží 24 měsíců.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

**2. Jakost při převzetí**

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

* věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.
* věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
* věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
* věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Garantujeme, že veškeré vlastnosti a parametry uváděné na webu jsou pravdivé a zboží splňuje veškeré podmínky pro běžné užívání.

Pokud kupující reklamuje vadu do 6 měsíců od zakoupení, má se zato, že vada vznikla, již při prodeji produktu. Toto se nevztahuje na zboží, které zákazník sám poškodí ať omylem či úmyslně.

**III. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY**

**1. Kontrola zboží při převzetí**

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti při převzetí od přepravce je třeba vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodejci možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

**2.   Uplatnění reklamace**

Zboží k reklamaci zasílejte na adresu prodávajícího: Stanislav Küfner, Kočárky Kifik.cz – reklamační oddělení, Želivského 12/35, 46605 Jablonec nad Nisou

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží či jeho část (podvozek, korba apod.) Dále doporučujeme přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejména zpáteční adresa a telefonní číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis).

**3. Výluky**

Záruční lhůta na prodaný výrobek se nevztahuje, pokud kupující provedl na výrobku jakékoliv úpravy, nebo pokud nedodržel návod k použití.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

* mechanickým poškozením. Záruka se nevztahuje na hrubé poškození jakékoliv součásti kočárku. Nárok na záruku zaniká, jestliže je závada způsobena mechanickým poškozením (pádem, teplem, zlomením nebo roztržením, vytržením, nárazem, prasklé či zlomené klouby nebo části brzd a plastových částí) nešetrným a nesprávným používáním, přetěžováním, nepozorností a zanedbanou údržbou, přirozenou změnou barvy látkového potahu či povrchové úpravy konstrukce způsobenou vnějším vlivem (např. chemický posyp a následná koroze), na poškození či roztrhání zaviněné vlastníkem. Použité materiály jsou kovové s povrchovou úpravou, a to podléhá vnějším vlivům tedy i korozi, což jsou známky běžného užívání ne vady výrobku. Korozi předejdete tím, že vše pravidelně otíráte do sucha a jednou za čas promažete. Dále nárok na záruku zaniká v případě vlivu jiné vnější události (prašné nebo zakouřené prostředí, nevhodná teplota při praní, použití aviváže, nevhodné a nedostatečné sušení, živelná pohroma). Záruka se nevztahuje na změnu barvy potahu kočárku zaviněné dlouhodobým stáním na slunci.
* na opotřebení vzniklé běžným užíváním, např. drobné mechanické poškození potahu, laku konstrukce, pryžových obručí, zipů, vůle mezi pohyblivými částmi, oděr pryže z povrchu koleček, opotřebení ložisek kol. Tyto vady budou opraveny na účet spotřebitele včetně nákladů na dopravu. Opotřebení koleček či roztržení a ojetí pneumatik je způsobené dlouhodobým každodenním používáním kočárku nebo chybným nafukováním.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty.

**4. Testování závady**

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamace zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku daného servisu.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení, přičemž oprava bude provedena nejpozději do 60 dnů ode dne následujícího po přijetí zboží. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

**5. Shrnutí**

* Před prvním použitím si pečlivě přečtěte bezpečnostní pokyny, servisní doporučení a návod k použití, který dodáváme společně s kočárkem. Na tento výrobek se vztahuje záruka 24 měsíců od data prodeje výrobku kupujícímu za podmínky, že bude kočárek používán v souladu se záručními podmínkami
* Záruční opravy provádí pouze výrobce, nebo jím pověřené servisní středisko
* Vady kočárku/ reklamace, které se objevily v záruční lhůtě, budou napraveny/ opraveny ve lhůtě 30 dnů počínaje dnem po dni přijetí vadného zboží prodejcem
* **Záruka se vztahuje na vady materiálu a výrobní vady způsobené výrobcem, které se projeví v záruční době ne na opotřebení výrobku!**
* Výrobek musí být používaný výhradně k účelům, pro který byl vyroben
* Výrobek musí být řádně skladovaný, ošetřovaný a udržovaný
* Reklamovaný produkt je zapotřebí dodat k opravě co nejčistší, nevyčištěný a znečistěný výrobek nemusí být přijat k reklamaci
* V případě ztráty nákupního dokladu nebo záručního listu se nevystavuje duplikát
* Nárok na záruku je možné uplatnit pouze po předložení dokladu s datem prodeje
* Záruční lhůta a její podmínky jsou definovány a platné pouze pro Evropskou unii
* Doba trvání uznané záruky se prodlužuje o dobu trvání opravy
* Záruční lhůta na prodaný výrobek se nevztahuje, pokud kupující provedl na výrobku jakékoliv úpravy, nebo pokud nedodržel záruční podmínky
* Výrobek odpovídá normě PN-EN 1888:2012
* **Záruka se vztahuje pouze na prvního majitele a není převeditelná na někoho jiného**
* Záruka se nevztahuje na hrubé poškození jakékoliv součásti kočárku. **Nárok na záruku zaniká, jestliže je závada způsobena mechanickým poškozením (pádem, teplem, zlomením nebo roztržením, vytržením, nárazem, vč. poškození v průběhu přepravy, prasklé či zlomené klouby nebo části brzd a plastových částí) nešetrným a nesprávným používáním, přetěžováním, nepozorností a zanedbanou údržbou, přirozenou změnou barvy látkového potahu či povrchové úpravy konstrukce způsobenou vnějším vlivem (např. chemický posyp a následná koroze), na poškození či roztrhání zaviněné vlastníkem.** **Použité materiály jsou kovové s povrchovou úpravou, a to podléhá vnějším vlivům tedy i korozi, což jsou známky běžného užívání ne vady výrobku. Korozi předejdete tím, že vše pravidelně otíráte do sucha a jednou za čas promažete.** Dále nárok na záruku zaniká v případě vlivu jiné vnější události (prašné nebo zakouřené prostředí, nevhodná teplota při praní, použití aviváže, nevhodné a nedostatečné sušení, živelná pohroma). Záruka se nevztahuje na změnu barvy potahu kočárku zaviněné dlouhodobým stáním na slunci
* Záruka se nevztahuje na deformaci podvozku v důsledku jeho přetížení, nesprávného použití nebo použití k účelu, na který nebyl výrobek původně určen
* Záruka se nevztahuje na opotřebení rukojeti v důsledku běžného používání výrobku ani na mechanické poškození rukojeti
* Záruka se nevztahuje na odchýlení osy kol o úhel do 10%. Odchýlení směru jízdy zatíženého kočárku nesmí překročit 0,5 m na dráze 5 m. Uvedená skutečnost se netýká kočárků s natáčecími koly. Odchýlení směru jízdy může být způsobeno fungováním natáčecích kol a tím mohou být překročeny uvedené hodnoty.
* **Nárok nebude uznán na opotřebení vzniklé běžným užíváním, např. drobné mechanické poškození potahu, laku konstrukce, pryžových obručí, zipů, vůle mezi pohyblivými částmi, oděr pryže z povrchu koleček, opotřebení ložisek kol. Na roztržený, proděravělý nebo vytržený potah, vytržené upínací části, pásy a druky. Tyto vady budou opraveny na účet spotřebitele včetně nákladů na dopravu. Defekt kol, opotřebení koleček či roztržení a ojetí pneumatik je způsobené dlouhodobým každodenním používáním kočárku nebo chybným nafukováním**
* Záruka se nevztahuje na mírné vychylování kol, které nemá vliv na používání kočárku („osmičky“ kol, opotřebovaný či prodřený plášť kol nebo zvětšené středové otvory na kolech jako následek nadměrného používání)
* Záruka se rovněž neuznává v případě, že výše uvedené záruční podmínky nebyly naplněny jiným způsobem. Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží podle zvláštních právních předpisů. K reklamaci bude přijat pouze řádně vyčištěný výrobek!
* Kočárek je určen pro maximální celkovou zátěž 15 kg. Nepřetěžujte jej, předejte poškození. Velmi nutné je kontrolovat všechny šrouby na kočárku a udržovat je v dotaženém stavu
* **Zatáčení kočárku není závada, jedná se o seřízení konstrukce nebo koleček. Vůle v kloubové rukojeti není závada. Nedostatečné mazání osiček kol, způsobuje opotřebení nebo poničení ložisek kol, kola se pak mohou viklat**
* Pákovou brzdu zabrzdíte tak, že zašlápnete pedál samostatně na každé straně, ne uprostřed! Při špatném používání dojde k poškození brzdy! Na poničení brzdové páky se záruka nevztahuje. Vše čas od času promažte, prodloužíte tak životnost
* Brzdu promazávejte, prodloužíte tak životnost a funkčnost brzdy. Na orezlá, zarezlá (a tím tak nepohyblivá) či zlomená lanka se záruka nevztahuje! Na poničení brzdové páky se záruka nevztahuje
* **Kočárkem se nesmí houpat do stran, může dojít k poškození podvozku** (k jeho prasknutí, rozviklání), k uvolnění nýtů podvozku. Kočárky jsou určené k převážení dětí, ne k houpání.Takové poškození nepodléhá záruční opravě
* Náklady na odeslání reklamace k poskytovateli záruky a od poskytovatele záruky k prodejci, resp. k uživateli výrobku hradí poskytovatel záruky v případě, že jde o oprávněnou reklamaci, uplatněnou během záruční lhůty. Náklady na odeslání v případě neoprávněné reklamace hradí uživatel výrobku
* POZOR! Záruční oprava může být z bezpečnostních důvodů spojena s výměnou nebo modifikací některých částí výrobku, způsobující změny jeho vzhledu nebo některých doplňkových funkcí bez předchozího souhlasu zákazníka. V takovém případě nemá zákazník právo vrácení peněz, příp. uplatnění slevy
* Upozorňujeme zákazníky a plně se omlouváme, pokud dojde v průběhu prodeje tohoto výrobku k nějakým projektovým změnám, nicméně výrobce si tuto možnost vyhrazuje bez povinnosti o tomto dále informovat. Kolečka jsou dodávaná dle aktuální nabídky výrobce.

**IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

**1. Kupující**

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu. Lhůta 30 dnů pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 NOZ. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty, resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

**V. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ**

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Na vyřízení reklamace prodávající upozorní kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

**VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

**Zboží nezasílejte na dobírku! Zboží zaslané na dobírku nemůže být přijato. Po obdržení reklamovaného zboží, jeho kontrole a pokud byly splněny všechny výše uvedené podmínky, prodávající zajistí opravu či výměnu poškozeného zboží.**

**Reklamované zboží zasílejte na adresu: Stanislav Küfner, Kočárky Kifik.cz - reklamační oddělení, Želivského 35, 46605 Jablonec nad Nisou**

**E-mail: kocarky@kifik.cz ,** [**https://www.kifik.cz**](https://www.kifik.cz)

****