**Vrácení a reklamace**

Nejrychlejšího vyřízení reklamace dosáhnete reklamováním zboží přímo v [autorizovaném servisu](https://www.kocarky-zlin.cz/autorizovane-servisy). Jejich seznam naleznete na [našich stránkách](https://www.kocarky-zlin.cz/autorizovane-servisy), v návodu, který je přiložen u zboží, popř. v [záručním listě](https://www.kocarky-zlin.cz/reklamace#zarucni-list), je-li ke zboží vydán, nebo na webu výrobce.

Připravili jsme reklamační formulář, který usnadní a urychlí vyřízení reklamace:  
[Reklamace](https://www.kocarky-zlin.cz/webfiles/soubory-ke-stazeni/reklamacni-list-e-shop.doc) [doc 32 kB]  
[Reklamace](https://www.kocarky-zlin.cz/webfiles/soubory-ke-stazeni/reklamacni-list-e-shop.pdf) [pdf 92,5 kB]

Pokud chcete vrátit zboží v 14-denní lhůtě, je pro vás připraven tento formulář:  
[Vrácení zboží](https://www.kocarky-zlin.cz/webfiles/Reklamacni-rad/vraceni-zbozi.doc) [doc 38,5 kB]  
[Vrácení zboží](https://www.kocarky-zlin.cz/webfiles/Reklamacni-rad/vraceni-zbozi.pdf) [pdf 111,3 kB]

1. **Všeobecná ustanovení**  
   Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího KOČÁRKY ZLÍN, Kvítková 3687, 760 01 Zlín, IČO:68768907, DIČ: CZ7652034401, zapsaného u Městského úřadu Holešov Č.j. ŽÚ/25/1645/12/Ja a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.
   1. Kupující, kterým může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.
   2. 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 v Obchodních podmínkách. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v Obchodních podmínkách. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.
   3. Převzetím zboží u podnikatelů je okamžik jeho předání prodávajícím kupujícímu resp. prvnímu přepravci. V případě je-li kupujícím spotřebitel, je okamžikem převzetí zboží spotřebitelem od prodávajícího resp. převzetí od dopravce.
   4. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství).
   5. Na žádost kupujícího prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.
   6. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.
   7. Prodloužená záruka – tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje shora uvedené náležitosti a je vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.
2. **Délka záruky**
   1. Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.
   2. Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců\* pro spotřebitele\*\*, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě (ve sloupci záruka). Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
   3. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Je-li kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
   4. U vybraných produktů je výrobcem záruka pro kupující, kteří nejsou spotřebitelem, omezena. Zákonná práva koncového zákazníka (spotřebitele) tím nejsou nijak dotčena, záruka pro něj platí dle zákona.
3. **Záruční podmínky**
   1. Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícímu, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
   2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: obchod@kocarky-zlin, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
   3. Místem pro uplatnění reklamace je KOČÁRKY ZLÍN, Kvítková 3687, 760 01 Zlín.
   4. V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím, který je podnikatelem, musí kupující uplatňovat reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamace řídí podmínkami autorizovaného servisu.
   5. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího nebo autorizovaného servisu. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo)nebo přímo vypsat reklamační formulář, který je ke stažení na našich stránkách www.kocarky-zlin.cz  
      Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže).
   6. Kupující, který není spotřebitelem, doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.
   7. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.
   8. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.  
      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 zboží
      * elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek
      * používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno
      * neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží
      * zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
      * provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
      * zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy
      * zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

* 1. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.
  2. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečistění obvyklé.

1. **Práva z vady zboží**
   1. Prodávající odpovídá kupujícímu-spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady ( záruka za jakost při převzetí dle § 2161 Občanského zákoníku.
   2. Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.
   3. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.
   4. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.
   5. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
   6. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, jde-li o vady zboží, které byly způsobeny dopravou zboží prováděnou kupujícím nebo neodbornou manipulací či montáží prováděnými kupujícím.
   7. Vadou zboží není obvyklý barevný nebo strukturový rozdíl u přírodních materiálů, textilních a umělých materiálů (např. jsou-li u kočárku či doplňků drobné odchylky ve vzoru látky nebo v barevném tónu) a to zejména u dodatečně objednaného zboží. U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá prodávající za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.
   8. Prodávající si vyhrazuje právo na drobné technické změny prodávaného zboží.
2. **Lhůty**
   1. Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
   2. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. 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 této 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. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který je podnikatel a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.
   3. Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem nebo písemně na prodejně bezprostředně o přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
   4. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.
   5. Je-li kupujícím podnikatel:
      * Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.
      * Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.
   6. . Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.
3. **Vyřízení reklamace**
   1. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.
   2. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.
   3. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.
4. **Spotřební materiál**
   1. Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.
   2. Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Prodávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.
   3. Výše uvedená obvyklá životnost je prodávajícím vždy uvedena i u nabízeného zboží, jinak se nemá možnost této životnosti dovolávat.
5. **Závěrečná ustanovení**  
   Tento reklamační řád je platný do 31.12. 2023 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v provozovně prodávajícího nebo jako dokument na www.kocarky-zlin.cz.