Reklamační řád – spotřebitelé (CZ)

Verze RŘ-CZ 1.2, účinná ode dne zveřejnění na www.xrover.cz.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád vydává společnost **Volter s.r.o.**, IČO 290 51 886, se sídlem Klimentská 1216/46, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 163036 (dále „Volter“). Reklamace přijímá provozovna a servis Ve Žlíbku 1800/77, hala 10, 193 00 Praha – Horní Počernice, e-mail info@volter.cz, telefon: 704 882 920, v pracovní dny 8:00–16:00.

1.2 Reklamační řád upravuje uplatnění práv z vadného plnění spotřebitelem u výrobků xRover, elektrického pohonu ePower Assist, příslušenství a náhradních dílů (dále „Výrobek“) zakoupených od Voltera a uplatnění Záruky výrobce. Navazuje na zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále „OZ“), a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1.3 Reklamační řád je součástí Všeobecných obchodních podmínek pro spotřebitele (dále „VOP“) dostupných na www.xrover.cz. Pojmy psané s velkým počátečním písmenem mají význam podle VOP. Reklamace podnikatelů a dealerů se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami pro obchodní partnery.

1.4 Rehabilitační kočárky xRover jsou zdravotnickými prostředky třídy I podle nařízení (EU) 2017/745. U příslušenství a náhradních dílů je jejich regulatorní status uveden na štítku, v Návodu k použití nebo v prohlášení o shodě; ne každé příslušenství je samostatným zdravotnickým prostředkem. Vady, které ohrožují bezpečnost Uživatele, a jakékoli nehody nebo zranění je kupující povinen oznámit podle čl. 33 VOP bez ohledu na to, zda reklamaci uplatňuje. Volter eviduje a vyhodnocuje bezpečnostní podněty i tehdy, když reklamace uplatněna není.

1.5 **Nákup u dealera.** Zakoupil-li kupující Výrobek od autorizovaného dealera, je jeho prodávajícím tento dealer a **zákonná práva z vadného plnění uplatňuje u dealera**; dealer reklamaci vyřizuje podle svých podmínek a právních předpisů. Vedle toho může kupující uplatnit **Záruku výrobce** podle čl. 7 přímo u Voltera; jde o samostatný, dobrovolný závazek Voltera, který práva vůči dealerovi nenahrazuje ani neomezuje.

1.6 **Nákup s příspěvkem nadace nebo jiného subjektu.** Kupujícím je osoba uvedená v kupní smlouvě a na daňovém dokladu. Přispívá-li nadace nebo jiný subjekt pouze na úhradu kupní ceny, je kupujícím rodina nebo Uživatel; ten uplatňuje práva z vad a vrácená kupní cena se vyplácí podle dohody kupujícího a přispěvatele, jinak kupujícímu. Je-li kupujícím sama nadace, uplatňuje práva z vad ona, a není-li spotřebitelem, řídí se reklamace Všeobecnými obchodními podmínkami pro obchodní partnery; Uživatel může jednat za nadaci na základě jejího pověření.

2. Odpovědnost za vady a lhůty

2.1 Volter odpovídá, že Výrobek při převzetí nemá vady, zejména že odpovídá ujednání stran, má vlastnosti popsané v Návodu k použití a obvyklé pro daný druh, hodí se k účelu určení, je úplný včetně příslušenství a Návodu k použití a vyhovuje právním předpisům (§ 2161 OZ).

Situace	Lhůta pro uplatnění vady
Nový Výrobek	24 měsíců od převzetí
Použitý Výrobek (bývalý předváděcí nebo nájemní kus), je-li to uvedeno v kupní smlouvě	12 měsíců od převzetí
Náhradní díl nebo příslušenství koupené samostatně	24 měsíců od převzetí dílu
Placená oprava provedená Volterem mimo reklamaci	24 měsíců na provedené práce a díly dodané při opravě; nevztahuje se na ostatní části Výrobku
Záruka výrobce nad rámec zákona	podle čl. 7, čl. 19 VOP a záručního listu

2.2 Projeví-li se vada během 1 roku od převzetí, má se za to, že Výrobek byl vadný již při převzetí, ledaže to povaha Výrobku nebo vady vylučuje. Volter je oprávněn tuto domněnku vyvracet, zejména Servisními záznamy, protokolem o předání a zaškolení, fotodokumentací a odborným posouzením.

2.3 Lhůta pro uplatnění vady se prodlužuje o dobu od uplatnění oprávněné reklamace do jejího vyřízení, po kterou kupující nemůže Výrobek užívat. Výměnou dílu ani výměnou celého Výrobku nová lhůta nezačíná; pokračuje původní lhůta prodloužená podle předchozí věty.

2.4 Záruční doba a životnost Výrobku jsou různé pojmy. Životnost je uvedena v Návodu k použití a závisí na intenzitě užívání, terénu a dodržování Servisního plánu.

3. Co není vadou

3.1 Volter neodpovídá za vadu, která vznikla po převzetí a **je příčinně způsobena** některou z následujících okolností. Samotná skutečnost, že nastala (např. chybějící servisní prohlídka, použití neoriginálního dílu nebo zásah jiného servisu), nevylučuje práva z vady, která s ní nesouvisí. Jde zejména o vadu vzniklou:

1. běžným opotřebením odpovídajícím době a intenzitě užívání, zejména u Opotřebitelných dílů: pneumatiky a duše, brzdové obložení a lanka, ložiska koleček, potahy, polstrování, popruhy a pásy, rukojeti, barevné změny látek vlivem slínění a praní, pokleslá kapacita akumulátoru v rámci běžného stárnutí;
2. užíváním v rozporu s Návodem k použití, zejména překročením maximální nosnosti, jízdou v terénu nebo rychlostí, pro které Výrobek není určen, nebo tažením za jízdním kolem mimo podmínky Návodu;
3. nesprávnou nebo zanedbanou údržbou, nedodržením Servisního plánu, nesprávným skladováním, nešetrným čištěním nebo nabíjením akumulátoru neoriginální nabíječkou;
4. úpravou Výrobku, použitím neoriginálních dílů nebo příslušenství neschváleného Volterem nebo zásahem osoby, která není Autorizovaným servisem;
5. mechanickým poškozením, nehodou, pádem, nešetrnou přepravou kupujícím, ohněm, vodou, mrazem nebo jinou vnější událostí;
6. neodbornou nebo nevhodnou manipulací kupujícího či třetí osoby, která není zahrnuta v bodech výše.

3.2 Vadou není ani vada, pro kterou byla sjednána nižší cena, a u použitého Výrobku vada odpovídající míře jeho předchozího používání nebo opotřebení, kterou měl při převzetí.

3.3 Výrobek je ručně kompletovaný. Vadou nejsou tolerance popsané v Návodu k použití nebo v kupní smlouvě, zejména drobné odchylky v odstínu látek a v povrchové úpravě svárů, které neovlivňují funkci ani bezpečnost a nepřesahují obvyklou míru. Odchylka od sjednaného vzhledu nebo jakosti nad tento rámec vadou je.

3.4 V souladu s Návodem k použití nejsou vadou zejména: mírná vůle plastových kloubů rukojeti v jednotlivých polohách, která neovlivňuje funkci při plném zatížení; změna barvy textilních a jiných součástí vlivem slunečního záření, povětrnosti nebo dlouhodobého používání; poškození způsobené zatížením nebo sezením na přední části výrobku, přetížením zadního úložného prostoru nad 5 kg nebo tašek nad jejich nosnost, nesprávným tlakem v pneumatikách, čištěním vysokotlakým čističem nebo prostředky s chlorem, sušením příslušenství na zdrojích tepla, dlouhodobým skladováním ve vlhku nebo připojení k jízdnímu kolu.

4. Uplatnění reklamace

4.1 Reklamaci lze uplatnit v kterékoli provozovně Voltera, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment, v sídle Voltera nebo u jiné osoby určené k opravě. Pro rychlé vyřízení **doporučujeme** servisní provozovnu:

- osobně v provozovně Ve Žlíbku 1800/77, hala 10, 193 00 Praha – Horní Počernice, v pracovní dny 8:00–16:00, doporučujeme předem domluvit termín;
- e-mailem na info@volter.cz;
- písemně na adresu provozovny.

4.2 Kupující v reklamaci uvede: jméno a kontakt, číslo objednávky nebo doklad o koupi, **sériové číslo Výrobku**, popis vady a okolností jejího vzniku a požadovaný způsob vyřízení. Doporučujeme přiložit fotografie nebo video vady a Servisní záznamy. Lze využít formulář v Příloze 1. Chybějící doklad o koupi neznamená zamítnutí reklamace, pokud kupující nákup prokáže jinak.

4.2a **Identifikace Výrobku.** Je-li výrobní štítek, sériové číslo nebo UDI odstraněno či nečitelné, může kupující prokázat, že jde o Výrobek zakoupený od Voltera, jinými důkazy (doklad o koupi s modelem a konfigurací, předávací protokol, Servisní záznamy, fotografie). Nečitelný štítek sám o sobě není důvodem zamítnutí reklamace.

4.3 Vadu doporučujeme uplatnit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Projeví-li se vada, která může ohrozit bezpečnost Uživatele (zejména na rámu, brzdách, kolech, fixačních prvcích nebo elektrickém pohonu), kupující Výrobek dále neužívá. Odpovědnost za škodu vzniklou dalším užíváním Výrobku se zjevnou bezpečnostní vadou se posuzuje podle právních předpisů, včetně povinnosti poškozeného předcházet škodě a jejímu zvětšování.

4.4 Je-li to pro posouzení vady potřeba, kupující Výrobek předá nebo zašle do provozovny Voltera. U oprávněné reklamace hradí Volter náklady standardní přepravy; na žádost zajistí svoz dopravcem. Kupující Výrobek zabalí tak, aby nedošlo k poškození při přepravě; skládací Výrobek sklopí podle Návodu k použití. Elektrický pohon a akumulátor zasílá jen po domluvě s Volterem (přeprava baterie podléhá zvláštním pravidlům).

4.5 **Hygiena.** Výrobky slouží osobám se zdravotním omezením a pracovníci servisu s nimi manipulují ručně. Kupujícího proto žádáme, aby Výrobek předával vyčištěný podle Návodu k použití, zejména bez zbytků biologického materiálu, bláta a rostlinných zbytků. Uplatnění reklamace tím není podmíněno: reklamaci Volter přijme a potvrdí vždy. Je-li Výrobek zjevně kontaminován biologickým materiálem tak, že jej nelze bezpečně fyzicky převzít, dohodne Volter s kupujícím bezpečný způsob předání (vyčištění kupujícím, zabalení do ochranného obalu nebo **placené čištění Volterem za 1 500 Kč**, objednané kupujícím předem jako samostatná služba). Lhůta pro vyřízení reklamace tím není dotčena. Čištění se neúčtuje, souvisí-li znečištění s reklamovanou vadou nebo je-li reklamace oprávněná a čištění je nutné k opravě.

4.6 **Poškození při přepravě.** Je-li zásilka při doručení zjevně poškozena, doporučujeme ji odmítnout nebo poškození zapsat do protokolu dopravce. Skryté poškození doporučujeme oznámit Volteru do 3 pracovních dnů s fotografiemi obalu a Výrobku. Pozdější oznámení nemá vliv na práva spotřebitele; Volteru jen usnadní uplatnit nároky u dopravce.

5. Vyřízení reklamace

5.1 Volter vydá kupujícímu při uplatnění reklamace (u e-mailové reklamace bez zbytečného odkladu e-mailem) **potvrzení** s datem uplatnění, sériovým číslem, popisem vady, stavem Výrobku při převzetí a požadovaným způsobem vyřízení (obsah viz Příloha 2).

5.2 Volter rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

5.3 Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a kupující o jejím vyřízení **informován** bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** od jejího uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě. Je-li k posouzení vady nutné předání Výrobku, Volter o tom kupujícího bez odkladu informuje a nabídne svoz; kupující poskytne k vyřízení reklamace potřebnou součinnost. **Marně-li tato lhůta uplyne, má kupující stejná práva, jako by šlo o podstatné porušení smlouvy, zejména právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.**

5.4 O vyřízení vydá Volter kupujícímu **potvrzení** s datem a způsobem vyřízení, popisem provedené opravy a dobou jejího trvání, případně s odůvodněním zamítnutí. Při zamítnutí z důvodu podle čl. 3 uvede Volter konkrétní zjištění a přiloží fotodokumentaci.

6. Nároky z vad

6.1 Má-li Výrobek vadu, může kupující podle své volby požadovat **opravu** nebo **výměnu** Výrobku či jeho vadného dílu. Je-li zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný, vyřídí Volter reklamaci druhým způsobem. Volter může odstranění vady odmítnout, je-li nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.

6.2 Kupující může požadovat **přiměřenou slevu** nebo **odstoupit od smlouvy**, jestliže:

1. Volter vadu neodstranil nebo odmítl odstranit;
2. se vada projeví opakovaně;
3. je vada podstatným porušením smlouvy;

4. je z prohlášení Voltera nebo z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

6.3 Je-li vada nevýznamná, nemůže kupující od smlouvy odstoupit; může požadovat slevu.

6.4 Při odstoupení vrátí Volter kupní cenu bez zbytečného odkladu po převzetí Výrobku nebo po prokázání jeho odeslání, stejným platebním prostředkem, nedohodnou-li se strany jinak.

7. Záruka výrobce

7.1 Nad rámec zákonných práv poskytuje Volter Záruku výrobce podle Části VI VOP a záručního listu:

Část Výrobku	Základní záruka	Při ročním servisu
Nosný rám a svary	4 roky	5 let
Ostatní mechanické díly mimo Opotřebitelné díly	24 měsíců	3 roky
Akumulátor ePower Assist (kapacita min. 70 %)	24 měsíců	24 měsíců

7.2 Záruka výrobce se uplatňuje stejným postupem jako reklamace. Kupující navíc předloží Servisní záznamy, chce-li uplatnit prodlouženou záruku. Záruka výrobce **nevylučuje ani neomezuje zákonná práva** podle čl. 2 a 6; podmínky záruky výrobce se na zákonná práva nevztahují.

7.3 **Podmínky prodloužené záruky.** Prodloužená záruka podle tabulky v čl. 7.1 platí, pokud byla v Autorizovaném servisu provedena roční servisní prohlídka nejméně jednou za 12 měsíců od převzetí Výrobku nebo od předchozí prohlídky a je zapsána v Servisní knize. Vynechání prohlídky vede jen ke ztrátě prodloužení Záruky výrobce, nikoli zákonných práv.

7.4 **Kapacita akumulátoru.** Kapacitu akumulátoru ověřuje Autorizovaný servis odborným měřením po plném nabití originální nabíječkou; výsledek měření Volter kupujícímu na žádost dokladá. Záruka na kapacitu se nevztahuje na pokles způsobený skladováním vybitého akumulátoru, nabíjením neoriginální nabíječkou nebo provozem mimo teplotní rozsah uvedený v Návodu k použití.

7.5 Záruční list obsahuje jméno a adresu Voltera jako poskytovatele záruky, rozsah, dobu a podmínky Záruky výrobce, postup jejího uplatnění a výslovné upozornění, že zákonná práva kupujícího zůstávají nedotčena.

8. Náklady, náhradní Výrobek a převzetí

8.1 U oprávněné reklamace hradí Volter kupujícímu účelně vynaložené náklady spojené s jejím uplatněním, zejména náklady na přepravu (§ 1924 OZ). Nárok na náhradu těchto nákladů je třeba uplatnit nejpozději do 1 měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vadu vytknout (§ 1924 OZ); Volter jej hradí bez zbytečného odkladu po vyřízení reklamace na základě předložených dokladů.

8.2 Je-li reklamace zamítnuta, Volter za její posouzení nic neúčtuje. Před zahájením placené opravy nereklamované nebo zamítnuté vady zašle Volter kupujícímu kalkulaci a opravu provede jen s jeho výslovným souhlasem; jinak Výrobek vrátí v původním stavu.

8.3 Po dobu vyřizování oprávněné reklamace zapůjčí Volter podle dostupnosti náhradní Výrobek bezplatně; u zamítnuté reklamace nebo placené opravy se zapůjčení od jejího zamítnutí, resp. od

zahájení placené opravy řídí Ceníkem, o čemž Volter kupujícího předem informuje. Model, velikost, barva a konfigurace se mohou lišit; Volter však nabídne jen takový Výrobek, který je s ohledem na tělesné rozměry, hmotnost a potřeby fixace Uživatele **bezpečně použitelný**, a předá jej se zaškolením. Náhradní Výrobek se použije jen se **souhlasem kupujícího**; jeho odmítnutí nemá vliv na práva z vad.

8.4 Kupující převezme vyřízený Výrobek do 30 dnů od oznámení o vyřízení; Volter jej v oznámení na tuto lhůtu a na výši skladného upozorní. Nepřevezme-li jej, může Volter podle čl. 24 VOP účtovat skladné ve výši 50 Kč za každý den prodlení s převzetím a dále postupovat podle čl. 24 VOP.

9. Mimosoudní řešení sporů

9.1 Nesouhlasí-li kupující s vyřízením reklamace, může se obrátit na info@volter.cz s žádostí o přezkoumání, nechat zpracovat znalecký posudek nebo podat návrh na mimosoudní řešení sporu u **České obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, web coi.gov.cz/informace-o-adr/. Byl-li znalecký posudek důvodem k uznání reklamace, uhradí jeho přiměřené náklady Volter.

9.2 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem zveřejnění na www.xrover.cz a vztahuje se na smlouvy uzavřené od tohoto dne. Na dříve uzavřené smlouvy se použije reklamační řád účinný v době jejich uzavření.

Příloha 1 – Formulář pro uplatnění reklamace

Adresát: Volter s.r.o., Ve Žlíbku 1800/77, hala 10, 193 00 Praha – Horní Počernice, info@volter.cz

Údaj	Vyplňte
Jméno a příjmení	
Adresa	
Telefon, e-mail	
Číslo objednávky / datum nákupu	
Model a velikost Výrobku	
Sériové číslo (na výrobním štítku)	
Popis vady a kdy se projevila	
Okolnosti vzniku (terén, zatížení, nehoda apod.)	
Datum posledního servisu	
Požadovaný způsob vyřízení (oprava / výměna / sleva / odstoupení)	
Uplatňuji zákonná práva / Záruku výrobce	
Číslo účtu pro případné vrácení peněz	

Údaj	Vyplňte
Přílohy (doklad o koupi, fotografie, Servisní záznamy)	

- ☐ Výrobek předám vyčištěný podle Návodu k použití; není-li to možné, dohodnu s Volterem způsob předání (čl. 4.5).
- ☐ Vada ohrozila nebo mohla ohrozit zdraví Uživatele (pokud ano, popište; Volter událost prošetří podle čl. 33 VOP).

Datum: …… Podpis: ……

Příloha 2 – Obsah reklamačního protokolu (interně pro Volter)

Potvrzení o uplatnění reklamace (přijímací protokol) obsahuje:

1. číslo reklamace, datum a způsob uplatnění;
2. identifikaci kupujícího a doklad o koupi;
3. model, velikost a **sériové číslo / UDI**;
4. popis vady podle kupujícího;
5. stav Výrobku při převzetí: čistota a hygiena, úplnost příslušenství, viditelná poškození, čitelnost štítku, **fotodokumentace** (celý Výrobek, vada, štítek);
6. předložené Servisní záznamy a datum posledního servisu;
7. požadovaný způsob vyřízení a režim (zákonná práva / Záruka výrobce);
8. informaci, zda vada mohla ohrozit zdraví → předání k vigilančnímu šetření (MDR);
9. způsob, jak bude kupující informován o vyřízení;
10. podpis pracovníka Voltera a kupujícího (u osobního předání).

Potvrzení o vyřízení obsahuje: datum vyřízení, způsob vyřízení, popis opravy a vyměněných dílů, dobu trvání opravy, záznam do Servisní knihy Výrobku a u zamítnutí konkrétní odůvodnění s fotodokumentací.