

PERAGRO Trading s.r.o.

VŠEOBECNÉ SERVISNÍ
A OBCHODNÍ PODMÍNKY

interně odsouhlasená pracovní verze k následné právní kontrole

Společnost	PERAGRO Trading s.r.o.
Sídlo	Přísečná 85, 381 01 Český Krumlov
IČ / DIČ	09711961 / CZ09711961
Spisová značka	C 30476, Krajský soud v Českých Budějovicích
Web	www.peragro.cz
Verze dokumentu	4/2026 účinnost od: [doplnit datum]

Obsah dokumentu

1. Úvodní ustanovení a rozsah použití
2. Vymezení pojmů
3. Objednání servisní zakázky
4. Cena servisních prací, dílů a služeb
5. Diagnostika závady
6. Provedení opravy
7. Náhradní díly, materiál a pojistné opravy
8. Díly dodané zákazníkem
9. Prodej náhradních dílů, příslušenství, nářadí a ostatního zboží
10. Termíny plnění
11. Předání, převzetí a nepřevzetí stroje
12. Platební podmínky
13. Odpovědnost za vady servisních prací
14. Reklamáce servisních prací a dodaného zboží
15. Záruční opravy, servisní opatření výrobce (PSP) a kulance
16. Opravy u zákazníka a výjezdy techniků
17. Odpovědnost za škodu
18. Výhrada vlastnického práva a zadržení věci
19. Změna ceníku a podmínek
20. Ochrana osobních údajů
21. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
22. Závěrečná ustanovení

Samostatná příloha č. 1A - Ceník servisních prací, dopravy a souvisejících služeb bez specifikace DPH, pro zákazníky podnikatele

Samostatná příloha č. 1B - Ceník servisních prací, dopravy a souvisejících služeb se specifikací DPH, pro zákazníky spotřebitele

Samostatná příloha č. 2 – Poučení GDPR

Samostatná příloha č. 3 – Pro spotřebitele - Poučení pro spotřebitele a vzorové odstoupení od smlouvy

1. Úvodní ustanovení a rozsah použití

1.1. Tyto Všeobecné servisní a obchodní podmínky (dále též jako podmínky) společnosti PERAGRO Trading s.r.o. (dále jen „PERAGRO“) upravují práva a povinnosti při poskytování servisních služeb, diagnostiky, oprav, dodávek a montáží náhradních dílů, prodeji příslušenství a drobného zboží a při poskytování dalších souvisejících služeb, a jsou součástí smluv uzavíraných se zákazníky ve smyslu ust. § 1751 zák.č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník).

1.2. Tyto podmínky se vztahují zejména na:

- servisní práce na zemědělské, komunální, lesnické a jiné technice;
- diagnostiku závad, údržbu, seřízení, předsezónní kontroly a servis klimatizací;
- záruční a pozáruční opravy;
- prodej a montáž náhradních dílů, příslušenství, nářadí a jiného drobného zboží;
- výjezdy servisních techniků a opravy v pobočkách/provozovnách PERAGRO;
- objednávky, rezervace a dodávky náhradních dílů a souvisejícího materiálu;
- obchodní dodávky dealerům nebo jiným podnikatelům, není-li uzavřena samostatná smlouva s odlišnou úpravou.

1.3. Odchylná písemná dohoda, kupní smlouva, servisní smlouva, zakázkový list nebo jiný individuálně sjednaný dokument/dále jako samostatná smlouva/ má před těmito podmínkami přednost. V neupravených ustanoveních samostatné smlouvy platí ustanovení těchto podmínek. Zákazník je povinen se seznámit s těmito podmínkami a Ceníkem.

1.4. Tyto podmínky jsou zveřejněny na webových stránkách PERAGRO a jsou dostupné také na jednotlivých pobočkách/provozovnách PERAGRO.

1.5. Je-li zákazníkem spotřebitel, použijí se tyto podmínky pouze v rozsahu, v jakém neomezují jeho práva vyplývající z kogentních ustanovení právních předpisů. Pro spotřebitele je určen Ceník uvedený v příloze 1B, kde jsou uváděny ceny vč. DPH. Pro případ rozporu těchto podmínek se zákonnými ustanoveními na ochranu spotřebitele především dle občanského zákoníku a zák. č. 634/1992 Sb. v platném znění, platí pro spotřebitele ta ustanovení, jež jsou pro spotřebitele příznivější či která slouží v jeho prospěch, a od kterých se nelze smluvně odchýlit. Zákazník – spotřebitel, je rovněž o svých právech poučen v samostatném dokumentu - Poučení spotřebitele.

1.6. Závazek PERAGRO provést objednanou činnost nebo dodat objednané zboží vzniká buď uzavřením samostatné smlouvy dle čl. 1.3. těchto podmínek, anebo potvrzením objednávky (v jakékoliv formě) ze strany PERAGRO, které má právo do potvrzení uvést další podmínky a další požadavky za kterých bude provádět požadovanou činnost či dodávat zboží a rovněž má právo tyto další podmínky a další požadavky dodatečně doplňovat či upřesňovat. Součástí potvrzení objednávky je rovněž upozornění zákazníka na okolnost, že platí tyto podmínky a Ceník. Potvrzením objednávky ze strany PERAGRO, je uzavřena smlouva, pokud zákazník nesdělí bez zbytečného odkladu, že nesouhlasí s podmínkami či Ceníkem či dalšími podmínky. Poté, co již byla zahájena činnost PERAGRO dle objednávky anebo dodáno zboží, není zákazník oprávněn sdělit nesouhlas.

2. Vymezení pojmů

2.1. PERAGRO znamená společnost PERAGRO Trading s.r.o.

2.2. Zákazník znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která objedná službu, opravu, zboží, náhradní díl, příslušenství nebo jinou dodávku od PERAGRO.

2.3. Podnikatel znamená zákazníka, který smlouvu uzavírá v souvislosti se svou podnikatelskou činností.

2.4. Spotřebitel znamená fyzickou osobu, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání uzavírá smlouvu s PERAGRO.

2.5. Servisní zakázka znamená objednávku diagnostiky, opravy, údržby, montáže nebo jiné servisní činnosti.

2.6. Ceník znamená samostatnou přílohu obsahující aktuální ceny servisních prací, dopravy, výjezdů, diagnostiky a souvisejících služeb PERAGRO. Ceníkem se rozumí jak Ceník v samostatné příloze č. 1A. jež je určen pro podnikatele, tak Ceník v samostatné příloze č. 1B jež je určena pro spotřebitele a ve kterém jsou uvedeny ceny s připočtením daně z přidané hodnoty (DPH), tyto ceníky se použijí podle toho, zda zákazníkem je spotřebitel /tedy Ceník dle přílohy 1 B/ či podnikatel/tedy Ceník dle přílohy 1 A/.

2.7. Originální díl znamená náhradní díl dodaný výrobcem stroje nebo jeho autorizovaným distribučním kanálem.

2.8. Neoriginální díl znamená jiný díl, který není dodán jako originální díl výrobce stroje.

2.9. Díl dodaný zákazníkem znamená díl, materiál nebo příslušenství, které si zákazník zajistil sám a požaduje jeho montáž nebo použití ze strany PERAGRO.

2.10. PSP znamená servisní opatření, přestavbu nebo úpravu vyhlášenou výrobcem stroje či dodavatelem, prováděnou za podmínek stanovených výrobcem nebo dodavatelem.

3. Objednání servisní zakázky

- 3.1.** Servisní zakázku lze objednat osobně na pobočce/provozovně PERAGRO, telefonicky, e-mailem, prostřednictvím zástupce PERAGRO nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 3.2.** Přijetím požadavku nevzniká automatický nárok na okamžité provedení opravy. Termín závisí zejména na kapacitě servisu, sezónnosti, dostupnosti techniků a dílů a rozsahu závady.
- 3.3.** PERAGRO je oprávněno požadovat identifikaci stroje, výrobní číslo, motohodiny, popis závady, servisní historii a další informace potřebné pro řádné provedení zakázky.
- 3.4.** Zákazník odpovídá za správnost a úplnost jím sdělených údajů.
- 3.5.** U rozsáhlejších, nejasných nebo finančně náročnějších oprav a u nových zákazníků je PERAGRO oprávněno požadovat písemné potvrzení objednávky, odsouhlasení odhadu ceny nebo zálohu.
- 3.6.** Zákazník-spotřebitel byl poučen, že pokud dojde k poskytnutí plnění ze strany PERAGRO s jeho výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro zákonné odstoupení od smlouvy poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy.

4. Cena servisních prací, dílů a služeb

- 4.1.** Cena servisních prací, dopravy, výjezdů, diagnostiky, klimatizací, montáží a dalších služeb se řídí Ceníkem PERAGRO účinným ke dni objednání zakázky, není-li písemně dohodnuto jinak.
- 4.2.** Aktuální Ceník je samostatnou přílohou těchto podmínek, je zveřejněn na webových stránkách PERAGRO a je dostupný na jednotlivých pobočkách/provozovnách.
- 4.3.** PERAGRO umožní zákazníkovi před potvrzením objednávky seznámit se s těmito podmínkami a aktuálním Ceníkem;
- 4.4.** Pokud zákazník objedná opravu bez předchozího pevného rozpočtu, odvíjí se výsledná cena od skutečně provedených prací, použitých náhradních dílů, materiálu, dopravy a dalších souvisejících nákladů.
- Pokud si zákazník objedná opravu s předchozím rozpočtem, jedná se vždy o rozpočet s výhradou, s tím, že se nezaručuje jeho úplnost, nebo s výhradou, že rozpočet je nezávazný, není-li výslovně uvedeno ze strany PERAGRO něco jiného.
- 4.5.** Předběžný odhad ceny není pevnou cenou, pokud nebylo výslovně písemně uvedeno jinak.
- 4.6.** Zjistí-li PERAGRO v průběhu opravy, že předběžný odhad ceny bude podstatně překročen, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi bez zbytečného odkladu a vyžádá si jeho souhlas s pokračováním opravy, dovoluje-li to povaha a naléhavost zásahu.
- 4.7.** Za podstatné překročení předběžného odhadu se považuje navýšení o více než 15 % oproti předem sdělenému odhadu ceny. Za podstatné překročení předběžného odhadu se považuje u zákazníka-spotřebitele se považuje navýšení o více než 10 % oproti předem sdělenému odhadu ceny.
- 4.8.** Nesouhlasí-li zákazník s oznámeným navýšením ceny, je oprávněn požadovat ukončení opravy a toto rozhodnutí musí sdělit PERAGRO bez zbytečného odkladu poté, co mu bylo navýšení ceny oznámeno. V takovém případě uhradí cenu do té doby řádně provedených prací, použitých nebo již objednaných náhradních dílů a materiálu a ostatní prokazatelně vzniklé náklady.
- 4.9.** Cena náhradních dílů a materiálu použitého při opravě určí PERAGRO podle aktuální prodejní ceny PERAGRO, jež může být navýšena o kurzové rozdíly v případě, že jsou tyto díly PERAGRO zajišťovány od dodavatele, který je prodává v méně EUR platné v době objednání dílu či materiálu pro konkrétní zakázku není-li se zákazníkem dohodnuto jinak. Je-li to před provedením opravy možné, PERAGRO sdělí cenu zákazníkovi v kalkulaci nebo při odsouhlasení pokračování opravy.
- 4.10.** Konkrétní sazby za práce, dopravu, vlastní díly zákazníka, práci mimo pracovní dobu, výjezd bez možnosti provedení servisního zásahu, očištění stroje před servisním zásahem, likvidaci nečistot, skladné a další úkony jsou uvedeny v samostatném Ceníku.
- 4.11.** Ceník v příloze č. 1A uvádí ceny bez daně z přidané hodnoty (dále jako DPH), Ceník v příloze č. 1B uvádí ceny vč. DPH.

5. Diagnostika závady

- 5.1.** Diagnostika závady je samostatně účtovanou službou, není-li dohodnuto jinak.
- 5.2.** Diagnostika nemusí vždy vést k okamžitému a jednoznačnému určení příčiny závady, zejména u složitých elektronických, hydraulických, motorových nebo opakujících se závad.
- 5.3.** Pokud zákazník po provedení diagnostiky neschválí následnou opravu, uhradí diagnostiku, dopravu a další do té doby vzniklé náklady.

5.4. Pokud závada vznikla kombinací více příčin, skrytým poškozením nebo předchozím zásahem jiné osoby, nemusí být původní rozsah opravy konečný.

6. Provedení opravy

6.1. PERAGRO provádí servisní práce odborně, s přihlédnutím k technickému stavu stroje, pokynům výrobce, dostupnosti dílů a obvyklým servisním postupům.

6.2. Zákazník předá stroj ve stavu umožňujícím bezpečné a řádné provedení servisních prací.

6.3. Zákazník je povinen předat stroj k opravě čistý v rozsahu umožňujícím bezpečné a řádné provedení servisních prací.

6.4. Vyžaduje-li stav stroje před zahájením opravy jeho očištění, je PERAGRO oprávněno účtovat zákazníkovi práci, použitý materiál a náklady spojené s odstraněním nebo likvidací nečistot podle Ceníku nebo podle skutečně vzniklých nákladů. Znemožňuje-li znečištění stroje bezpečný servisní zásah, může PERAGRO zahájení opravy odložit nebo odmítnout do odstranění překážky.

6.5. Zákazník je povinen upozornit PERAGRO zejména na:

- předchozí neodborné zásahy, zásahy jiných servisních organizací nebo opravy svépomocí;
- použití neoriginálních nebo repasovaných dílů;
- známé závady, úniky provozních kapalin nebo bezpečnostní rizika;
- úpravy stroje včetně neoriginální změny softwaru řídicí jednotky nebo jiné úpravy, která není v souladu s dokumentací výrobce.

6.6. Pokud zákazník uvedené skutečnosti neoznámí, PERAGRO neodpovídá za škody nebo prodlení vzniklé v příčinné souvislosti s neúplnými či nesprávnými informacemi zákazníka.

6.7. PERAGRO může odmítnout opravu, která by byla technicky nevhodná, nebezpečná, v rozporu s právními předpisy nebo s pokyny výrobce.

6.8. PERAGRO může odmítnout montáž dílu, který je nevhodný, poškozený, neúplný, nebezpečný nebo neodpovídá danému stroji.

7. Náhradní díly, materiál a opravy v rámci pojištění

7.1. PERAGRO používá při opravách přednostně originální náhradní díly nebo díly doporučené či schválené výrobcem, pokud není dohodnuto jinak.

7.2. Požaduje-li zákazník použití neoriginálního dílu, bere na vědomí, že tím může být ovlivněna životnost, funkčnost, bezpečnost stroje a případné nároky ze záruky nebo kulance výrobce.

7.3. PERAGRO neodpovídá za vady způsobené neoriginálním, repasovaným nebo zákazníkem dodaným dílem, pokud vada nevznikla nesprávnou montáží PERAGRO.

7.4. PERAGRO je oprávněno požadovat písemné potvrzení, že zákazník trvá na použití neoriginálního nebo vlastního dílu.

7.5. Vyměněné díly budou zákazníkovi vráceny, požádá-li o ně při předání opravy a nebrání-li tomu reklamační, záruční, pojistné nebo jiné posuzovací řízení.

7.6. Díly související s reklamací nebo záručním řízením musí zůstat u PERAGRO po dobu nezbytnou pro jejich posouzení nebo odeslání výrobcí či dodavateli.

7.7. V případě pojistné události se nakládání s vyměněnými díly a postup opravy řídí dohodou se zákazníkem a případnými požadavky pojišťovny.

8. Díly dodané zákazníkem

8.1. Montáž dílů dodaných zákazníkem je možná pouze po předchozím souhlasu PERAGRO.

8.2. PERAGRO neodpovídá za původ, kvalitu, správnost, kompletnost, funkčnost ani vhodnost dílu dodaného zákazníkem.

8.3. Ukáže-li se při montáži, že díl je nesprávný, vadný, nekompletní nebo nevhodný, je PERAGRO oprávněno odstoupit od smlouvy / provedení zakázky / a zákazník uhradí dosud vzniklé náklady, včetně práce a dopravy.

8.4. Odpovědnost PERAGRO se v tomto případě vztahuje pouze na správnost provedení montáže, nikoliv na vadu nebo nevhodnost samotného zákazníkem dodaného dílu.

8.5. Za montáž dílů nebo materiálu nedodaných PERAGRO může být účtována zvýšená sazba práce a souvisejících služeb podle samostatného Ceníku.

9. Prodej náhradních dílů, příslušenství, nářadí a ostatního zboží

9.1. Tato kapitola se vztahuje na prodej náhradních dílů, příslušenství, nářadí, závaží, lopat, kompresorů, provozního materiálu a dalšího movitého zboží zákazníkům, včetně podnikatelů a dealerů, není-li uzavřena samostatná písemná smlouva s odlišnou úpravou.

9.2. Objednávku zboží lze učinit osobně, telefonicky, e-mailem, prostřednictvím zástupce PERAGRO nebo jiným dohodnutým způsobem. PERAGRO je oprávněno požadovat písemné potvrzení objednávky, zejména u zboží objednávaného speciálně pro konkrétního zákazníka.

9.3. Cena zboží se řídí cenou potvrzenou zákazníkovi při objednávce, individuální nabídkou nebo cenou platnou v okamžiku uzavření příslušné objednávky, není-li písemně dohodnuto jinak.

9.4. U speciálně objednaného, nestandardního nebo málo obrátkového zboží může PERAGRO požadovat zálohu. Zrušení takové objednávky zákazníkem je možné pouze po souhlasu PERAGRO a při úhradě prokazatelně vzniklých nákladů, není-li právním předpisem stanoveno jinak.

9.5. Zákazník je při převzetí zboží povinen zkontrolovat jeho množství, zjevný stav a soulad s objednávkou. Zjevné vady nebo nesrovnalosti oznámí bez zbytečného odkladu; tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele.

9.6. Odpovědnost za vady prodaného zboží a postup při reklamaci se řídí právními předpisy, těmito podmínkami a případnou individuální dohodou. U spotřebitele se použijí ustanovení těchto podmínek pouze v rozsahu, v jakém neomezuji jeho zákonná práva.

9.7. Vrácení bezvadného zboží nebo náhradního dílu zakoupeného zákazníkem – podnikatelem, je možné pouze po předchozím souhlasu PERAGRO, není-li individuálně dohodnuto jinak. Záměr vrácení bezvadného zboží je zákazník-podnikatel sdělit PERAGRO nejpozději do 3 dnů od obdržení zboží, a zboží poté do 3 pracovních dnů doručit na své náklady PERAGRO. Tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele, zejména práva z vadného plnění nebo právo odstoupit od smlouvy, vzniká-li podle právních předpisů.

9.8. PERAGRO není povinno přijmout zpět zejména zboží nebo díl, který:

- byl použit, montován, poškozen nebo není kompletní či v původním obalu;
- byl speciálně objednán pro konkrétního zákazníka nebo jej nelze vrátit dodavateli;
- je nestandardní nebo málo obrátkový;
- byl dodán před více než dvěma měsíci;
- je elektrický nebo elektronický a nelze spolehlivě ověřit jeho stav či to, zda nebyl zapojen nebo poškozen.

9.9. Souhlasí-li PERAGRO s vrácením bezvadného zboží zákazníkem – podnikatelem, může být vrácená částka snížena o manipulační nebo storno poplatek ve výši 20 až 50 % z prodejní ceny podle obrátkovosti zboží, možnosti jeho vrácení dodavateli a nákladů vzniklých PERAGRO, a to dle rozhodnutí a úvahy PERAGRO. Zákazník je povinen vždy vrátit toto zboží neporušené a v původním balení, nebude-li PERAGRO výslovně souhlasit s vrácením v jiném stavu.

9.10. Pravidlo podle čl. 9.9 se nepoužije při uplatnění oprávněné reklamace ani v případech, kdy spotřebitel využívá právo na odstoupení od smlouvy nebo jiné právo přiznané mu právními předpisy.

9.11. Elektrické a elektronické díly mohou být z dobrovolného vrácení bezvadného zboží vyloučeny, zejména pokud byly převzaty, zapojeny nebo nelze ověřit jejich funkčnost a neporušenost.

9.12. Je-li pro konkrétní dodávku uzavřena samostatná kupní smlouva nebo jiná individuální dohoda, mají její odchylná ujednání před touto kapitolou přednost.

10. Termíny plnění

10.1. Termíny oprav sdělené zákazníkovi jsou předpokládány, pokud nebyl písemně dohodnut pevný termín.

10.2. PERAGRO neodpovídá za prodlení způsobené zejména nedostupností dílů, prodlením výrobce či dodavatele, nepředvídatelným rozsahem závady, vyšší mocí, sezónním přetížením servisu, neposkytnutím součinnosti zákazníka nebo zjištěním dalších závad.

10.3. Neposkytne-li zákazník potřebnou součinnost, prodlužuje se termín plnění o dobu, po kterou součinnost neposkytl.

11. Předání, převzetí a nepřevzetí stroje

11.1. Po dokončení opravy je zákazník vyzván k převzetí stroje nebo je s ním dohodnut způsob předání.

11.2. Zákazník je povinen stroj převzít bez zbytečného odkladu po oznámení dokončení opravy, a to v termínu a místě sděleném PERAGRO.

11.3. Při převzetí zákazník zkontroluje stav stroje a případné zjevné vady oznámí při předání, nejpozději v den předání stroje. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele ani nároky z vad, které nemohly být při převzetí zjištěny.

11.4. Nepřevezme-li zákazník stroj do 5 pracovních dnů od výzvy k převzetí, je PERAGRO oprávněno účtovat skladné podle Ceníku.

11.5. Po uplynutí 5 pracovních dnů od výzvy k převzetí je PERAGRO oprávněno vystavit fakturu za řádně provedenou opravu, použité díly, materiál a další související náklady, i když zákazník stroj dosud nepřevzal.

11.6. Neuhradí-li zákazník cenu opravy, dílů nebo souvisejících služeb, je PERAGRO oprávněno uplatnit zadržovací právo k věci zákazníka pouze v rozsahu a za podmínek dovolených právními předpisy

11.7. Nepřevezme-li zákazník věc ani do 1 (jednoho) měsíce od okamžiku, kdy marně uplynul termín k převzetí opravované věci může jej PERAGRO na účet zákazníka vhodným způsobem prodat. PERAGRO vyrozumí zákazníka o zamýšleném prodeji a stanoví mu náhradní lhůtu k převzetí opravované věci, která nesmí být kratší než jeden měsíc.

Nehlásí-li se neznámý nebo nesnadno dosažitelný zákazník o dílo po dobu delší než šest měsíců, popřípadě, brání-li tomu povaha věci, nehlásí-li se zákazník o věc po dobu přiměřenou její povaze, může PERAGRO věc na jeho účet prodat i bez vyrozumění.

12. Platební podmínky

12.1. Cena je splatná podle vystavené faktury, pokladního dokladu nebo individuální písemné dohody. Zákazník je povinen uhradit PERAGRO vždy cenu s DPH ve výši určené právními předpisy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, a to i kdyby byla v Ceníku uvedena jiná výše DPH, anebo nebyla uvedena její výše.

12.2. Není-li na faktuře nebo v dohodě uvedeno jinak, činí splatnost faktury 14 kalendářních dnů ode dne jejího vystavení.

12.3. PERAGRO může u nových zákazníků, zákazníků s dluhy po splatnosti nebo u rozsáhlejších oprav požadovat zálohu nebo úhradu při převzetí.

12.4. Je-li na faktuře nebo v Ceníku stanovena sleva za úhradu ve splatnosti, poskytne se za podmínek uvedených na faktuře nebo v Ceníku. Datem úhrady se rozumí den připsání příslušné částky na bankovní účet PERAGRO.

12.5. Ceník bude koncipován tak, aby se sleva za úhradu faktury ve splatnosti při splnění stanovených podmínek uplatnila jednotně na všechny položky v něm uvedené, nebude-li u konkrétní položky výslovně uvedeno jinak.

12.6. V případě prodlení s úhradou je PERAGRO oprávněno požadovat zákonný úrok z prodlení a zákonné či sjednané náklady spojené s vymáháním pohledávky.

12.7. Je-li zákazníkem podnikatel, není oprávněn jednostranně započíst své sporné pohledávky vůči PERAGRO bez předchozí písemné dohody.

13. Odpovědnost za vady servisních prací

13.1. PERAGRO odpovídá za řádné provedení servisních prací v rozsahu stanoveném právními předpisy, individuální dohodou a těmito podmínkami.

13.2. Odpovědnost PERAGRO se vztahuje na práce provedené PERAGRO a na díly dodané PERAGRO, není-li dohodnuto jinak.

13.3. PERAGRO neodpovídá za vady vzniklé zejména:

- běžným opotřebením, nesprávným používáním, přetěžováním nebo neprovedením předepsané údržby;
 - zásahem třetí osoby, opravou svépomocí nebo neoriginální změnou softwaru řídicí jednotky;
 - použitím nevhodných kapalin, zákazníkem dodaných dílů nebo neoriginálních dílů použitých na jeho žádost;
 - jinou závadou nebo skrytým poškozením nesouvisejícím s provedenou opravou;
 - nedodržováním požadovaných servisních kontrol a činností,
- a dále za vady vzniklé v příčinné souvislosti se shora uvedenými skutečnostmi.

13.4. Byla-li na výslovné přání zákazníka provedena pouze dílčí nebo provizorní oprava, odpovídá PERAGRO pouze za její řádné provedení, nikoliv za celkový technický stav stroje. V případě servisu a oprav klimatizací se vylučuje odpovědnost za vady, pokud nebudou při opravě vyměněny všechny díly, ve kterých koluje chladící medium.

13.5. Odmítne-li zákazník doporučenou opravu nebo výměnu dílu, nese následky používání stroje v neopraveném nebo omezeně opraveném stavu, byl-li na riziko upozorněn.

13.6. U zákazníků – podnikatelů, může být odpovědnost za vady upravena odlišně individuální smlouvou, zakázkovým listem nebo servisním protokolem.

14. Reklamacie servisních prací a dodaného zboží

14.1. Reklamací servisní práce či dodaného zboží zákazník uplatní bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistí či ji mohl zjistit.

- 14.2.** Reklamací lze uplatnit osobně na pobočce/provozovně PERAGRO, písemně, e-mailem nebo jiným prokazatelným způsobem. Při osobním uplatnění bude sepsán záznam a zákazník obdrží jeho kopii.
- 14.3.** Při reklamaci zákazník uvede zejména své identifikační údaje, identifikaci stroje, číslo faktury nebo zakázky, popis vady, okamžik a způsob jejího projevu a případně doloží dostupné či PERAGRO požadované podklady.
- 14.4.** PERAGRO je oprávněno posoudit reklamací v pobočce/provozovně PERAGRO nebo u zákazníka podle povahy vady.
- 14.5.** Ukáže-li se u zákazníka – podnikatele, že reklamační není oprávněná, je PERAGRO oprávněno účtovat diagnostiku, výjezd, dopravu a čas technika podle Ceníku, jakož i případné další náklady s posouzením této reklamační spojené.
- 14.6.** Je-li zákazníkem spotřebitel, PERAGRO přijme reklamací, vydá písemné potvrzení a vyřídí ji včetně informování spotřebitele o vyřízení v zákonné lhůtě, není-li se spotřebitelem dohodnuta lhůta delší. Uplatní-li však zákazník-spotřebitel práva z vadného plnění, ačkoli ví nebo by vědět měl, že příčina nedostatku či vady věcí pochází z jeho sféry vlivu a práva z vadného plnění mu nenáleží. Zákazník je povinen PERAGRO nahradit náklady spojené s takovou neoprávněnou reklamací.
- 14.7.** U zákazníků – podnikatelů, se reklamační postup řídí těmito podmínkami, individuální smlouvou, servisním protokolem a právními předpisy.

15. Záruční opravy, PSP a kulance

- 15.1.** U záručních oprav strojů se postupuje podle záručních podmínek výrobce, dovozce nebo dodavatele příslušného stroje.
- 15.2.** PERAGRO není oprávněno jednostranně rozšiřovat záruku poskytovanou výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem.
- 15.3.** Pokud výrobce, dovozce nebo dodavatel záruku neuzná (a to i zpětně, tedy po provedené opravě), zákazník uhradí provedené práce, použité díly, diagnostiku, dopravu a další náklady, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 15.4.** Uznání záruční opravy nebo kulance může být podmíněno dodržáním servisních intervalů, předepsaných kapalin, schválených dílů, řádným vedením servisní dokumentace, absencí neodborných zásahů a dodržáním pokynů výrobce, jakož i podmínkami PERAGRO. Zákazník je povinen doložit PERAGRO splnění těchto podmínek, pokud vyplývají z dokumentů, které má PERAGRO k dispozici zejména z vlastní činnosti.
- 15.5.** PERAGRO je oprávněno u záruční opravy požadovat, aby byl stroj přistaven na určenou pobočku/provozovnu PERAGRO, pokud není s ohledem na povahu závady nebo dohodu se zákazníkem vhodný výjezd technika.
- 15.6.** Náklady na dopravu stroje, výjezd technika nebo cestovní náklady při záručních opravách se řídí podmínkami výrobce, dovozce nebo dodavatele a individuální dohodou se zákazníkem; případná úhrada zákazníkem musí být zákazníkovi předem sdělena.
- 15.7.** V případě výrobcem předepsané přestavby, produktového servisního programu (PSP), svolávací nebo jiné servisní akce výrobce se rozsah úhrady materiálu, práce, dopravy a dalších souvisejících nákladů řídí podmínkami stanovenými výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem příslušného stroje pro konkrétní servisní opatření. Zákazník bude před provedením zásahu informován o rozsahu nákladů, které případně nese.
- 15.8.** Neumožní-li zákazník provedení výrobcem požadované přestavby, produktového servisního programu (PSP) nebo jiného servisního opatření ve lhůtě stanovené výrobcem, může tím být podle pravidel konkrétního výrobce dotčena možnost budoucího poskytnutí kulance nebo jiného dobrovolného plnění výrobce včetně ztráty či omezení záruk. PERAGRO zákazníka na tuto skutečnost upozorní a o upozornění provede záznam v servisní dokumentaci, zakázkovém listu, servisním protokolu nebo jiným vhodným způsobem.

16. Opravy u zákazníka a výjezdy servisních techniků

- 16.1.** U výjezdu technika zákazník zajistí bezpečný přístup ke stroji a vhodné podmínky pro provedení servisního zásahu.
- 16.2.** Zákazník zajistí zejména bezpečné odstavení stroje, potřebný prostor, případný přístup k elektrické energii, možnost manipulace s díly a potřebnou součinnost obsluhy.
- 16.3.** Nemůže-li technik provést servisní zásah z důvodu na straně zákazníka, je PERAGRO oprávněno účtovat výjezd bez možnosti provedení servisního zásahu, dopravu, čas technika a další vzniklé náklady podle Ceníku.
- 16.4.** PERAGRO může odmítnout práci v prostředí, které je nebezpečné nebo neodpovídá základním požadavkům bezpečnosti práce.
- 16.5.** Vyžádá-li si zákazník výslovně provedení servisního zásahu konkrétním technikem nebo technikem z konkrétní pobočky PERAGRO, která není vzhledem k místu servisního zásahu nejbližší pobočkou PERAGRO, a PERAGRO s tímto vysloví souhlas, je zákazník povinen uhradit dopravu a čas technika na cestě podle aktuálního Ceníku, a to z pobočky, ke které vyžádaný technik náleží. Toto ustanovení se použije pouze tehdy, byl-li zákazník na tento způsob účtování předem upozorněn a nevyjádřil bez zbytečného odkladu nesouhlas s tímto postupem. Poté, co již byla zahájena činnost směřující k poskytnutí takového servisního zásahu, není zákazník oprávněn sdělit nesouhlas.

17. Odpovědnost za škodu

17.1. PERAGRO odpovídá zákazníkovi za škodu způsobenou porušením svých povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy.

17.2. U zákazníků - podnikatelů PERAGRO neodpovídá za nepřímé, následné nebo provozní škody vzniklé v souvislosti s dodávkou zboží, opravou, diagnostikou, výměnou, servisním zásahem či jinou činností nebo plněním PERAGRO, zejména za ušlý zisk, ztrátu produkce, odstávky, ztrátu zakázek, ztrátu dotací, ztrátu dat, náklady na náhradní výrobu, náklady na demontáž a montáž, náklady na odstávku technologie nebo škody způsobené provozem zařízení u jejich zákazníků nebo sankce třetích osob, nebyla-li škoda způsobena úmyslně.

17.3. U zákazníků – podnikatelů platí, že výše škody je omezena maximálně hodnotou do výše ceny plnění / tedy kupní ceny, cena za provedené práce apod./, kterou zákazník-podnikatel uhradil PERAGRO.

17.4. Zákazník je povinen přijmout přiměřená opatření k předcházení vzniku škody nebo k omezení jejího rozsahu.

17.5. Pokračuje-li zákazník v používání stroje přes zjevnou závadu, varovné hlášení nebo doporučení PERAGRO stroj nepoužívat, nese následky škody vzniklé v příčinné souvislosti s takovým používáním.

18. Výhrada vlastnického práva a zadržení věci

18.1. Dodané zboží, náhradní díly nebo jiné věci jsou ve vlastnictví PERAGRO až do úplného zaplacení ceny a zákazník není oprávněn s nimi nakládat způsobem, který by znemožnil nebo podstatně ztížil ochranu vlastnického práva PERAGRO nevyplyvá-li ze samostatné smlouvy jinak.

18.2. Nebezpečí škody na prodané věci přechází na zákazníka jejím převzetím, není-li písemně dohodnuto jinak nebo nestanoví-li právní předpis jinak.

18.3. Zadržovací právo k věci předané k opravě může PERAGRO uplatnit pouze v zákonném rozsahu.

19. Změna ceníku a těchto podmínek

19.1. PERAGRO je oprávněno kdykoliv vydávat aktualizované znění Ceníku a těchto podmínek, a to zejména/nikoliv však výlučně/ z důvodů vývoje cen na trhu, provozních potřeb PERAGRO, změny postupů při realizaci objednávek a dalších významných skutečností. PERAGRO je oprávněno měnit Ceník nezávisle a samostatně na změnách těchto podmínek, vždy nejméně 1 x ročně. Změna těchto podmínek i změna Ceníku jsou účinné okamžikem jejich umístěním na webu <https://www.peragro.cz>, není-li v podmínkách stanoveno jinak. V případě že se zákazník v určené lhůtě nevyjádří k navrhovaným změnám podmínek či Ceníku, platí, že s navrhovanými změnami souhlasí. V případě, že zákazník s navrhovanými změnami nesouhlasí a změna podmínek se jej týká přímo ve vztahu k již objednanému zboží či požadované činnosti, je každá strana oprávněna Všeobecné obchodní podmínky vypovědět, a na ně navázanou nesplněnou, či s plněním nezapočatou smlouvu vypovědět. V takovém případě činí výpovědní lhůta patnáct (15) kalendářních dnů o účinnosti změny.

19.2. Aktualizované znění Ceníku nebo podmínek se použije na zakázky a objednávky uzavřené po dni jeho účinnosti, pokud se strany u konkrétní zakázky nedohodnou jinak.

19.3. Na již uzavřené servisní zakázky se použije Ceník a podmínky účinné v době objednání zakázky, nedohodnou-li se strany jinak.

19.4. PERAGRO zveřejní aktualizované podmínky a Ceník na webových stránkách a zpřístupní je na pobočkách/provozovnách; podle povahy vztahu může zákazníky informovat rovněž e-mailem nebo prostřednictvím nabídky, zakázkového listu či servisního protokolu.

19.5. Možnost změn u dlouhodobých smluvních vztahů a způsob oznámení změn podléhají individuální smluvní úpravě a právní kontrole.

20. Ochrana osobních údajů

20.1. PERAGRO zpracovává osobní údaje zákazníků v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy, vedení účetnictví, vyřizování reklamací, ochranu právních nároků a plnění zákonných povinností.

20.2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatných zásadách zpracování osobních údajů dostupných na webových stránkách PERAGRO.

21. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

21.1. Je-li zákazníkem spotřebitel, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu za podmínek stanovených právními předpisy.

21.2. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je zpravidla Česká obchodní inspekce, pokud právní předpis nebo povaha sporu neurčí jiný subjekt.

21.3. Aktuální kontaktní a procesní údaje budou před zveřejněním doplněny a ověřeny právníkem.

22. Závěrečná ustanovení

22.1. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 24.8.2026

22.2. Ode dne účinnosti se tyto podmínky použijí na nové zakázky a objednávky v oblastech, které upravují; dříve sjednané individuální podmínky a smlouvy tím nejsou změněny.

22.3. Ukáže-li se některé ustanovení jako neplatné nebo neúčinné, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení.

22.4. Právní vztahy mezi PERAGRO a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

22.5. U zákazníků – podnikatelů je sjednána dle § 89a občanského soudního řádu místní příslušnost soudu podle sídla PERAGRO, nestanoví-li zákon výlučnou místní příslušnost.

**Samostatná příloha č. 1A - Ceník servisních prací, dopravy a souvisejících služeb-
pro podnikatele**

**Samostatná příloha č. 1B - Ceník servisních prací, dopravy a souvisejících služeb
- pro podnikatele**

Samostatná příloha č. 2 – Poučení GDPR

**Samostatná příloha č. 3 pro spotřebitele – Poučení pro spotřebitele a vzorové
odstoupení od smlouvy**