

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tauros, s.r.o.

IČO: 21509310

se sídlem Nivnická 2875, 688 01 Uherský Brod

(dále jen „Prodávající“)

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění u zboží zakoupeného od společnosti Tauros, s.r.o., zejména prostřednictvím internetového obchodu, v provozovně Prodávajícího nebo na základě individuálně uzavřené kupní smlouvy či objednávky.

1.2. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti Tauros, s.r.o.

1.3. Je-li Kupujícím spotřebitel ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, použijí se přednostně kogentní ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele. Žádné ustanovení tohoto reklamačního řádu nelze vykládat způsobem, který by omezoval zákonná práva spotřebitele.

1.4. Je-li Kupujícím podnikatel a z okolností je zřejmé, že koupě souvisí s jeho podnikatelskou činností, mohou být jeho práva a povinnosti upravena odlišně kupní smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami, záručními podmínkami nebo jinou dohodou mezi Prodávajícím a Kupujícím.

2. Odpovědnost za vady

2.1. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady a zejména že odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství a jakosti, je vhodné k účelu, pro který jej spotřebitel požaduje a s nímž Prodávající souhlasil, a je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití.

2.2. Prodávající dále odpovídá za to, že zboží má vlastnosti, které může spotřebitel rozumně očekávat s ohledem na povahu zboží a veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením.

2.3. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době stanovené příslušnými právními předpisy.

2.4. Práva spotřebitele z vadného plnění se řídí zejména § 2161 a násl. občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3. Uplatnění reklamace

3.1. Kupující může reklamaci uplatnit u:

Tauros, s.r.o.

Nivnická 2875

688 01 Uherský Brod

případně elektronicky prostřednictvím kontaktního e-mailu uvedeného na internetových stránkách www.tauros.tech.

3.2. Reklamací je možné uplatnit rovněž u osoby určené Prodávajícím k provedení opravy, je-li taková osoba pro dané zboží určena a její sídlo nebo místo podnikání je pro Kupujícího bližší.

3.3. Při uplatnění reklamace by měl Kupující uvést zejména:

- své jméno a příjmení, případně obchodní firmu,
- kontaktní údaje, zejména telefon a e-mail,
- identifikaci reklamovaného zboží,
- doklad nebo jiné údaje umožňující ověřit nákup zboží u Prodávajícího,
- datum nákupu nebo převzetí zboží,
- výrobní číslo nebo VIN, je-li jím výrobek opatřen,
- přesný a srozumitelný popis reklamované vady a způsob, jakým se vada projevuje,
- okolnosti, za kterých se vada projevuje,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

3.4. Spotřebitel není povinen prokázat nákup výhradně originálem účtenky nebo faktury, pokud je schopen nákup u Prodávajícího věrohodně prokázat jiným způsobem.

3.5. Prodávající nemůže podmínit přijetí reklamace předložením zboží v původním obalu.

4. Reklamací traktorů, strojů a další techniky

4.1. Vzhledem k charakteru zboží prodáváného společností Tauros, s.r.o., zejména traktorů, malotraktorů, bagrů, minibagrů, komunálních, zemědělské a další pracovní techniky, nemusí být vždy účelné nebo technicky možné dopravit celé reklamované zboží do provozovny Prodávajícího.

4.2. V takovém případě Kupující oznámí vadu Prodávajícímu a poskytne mu informace potřebné k předběžnému posouzení vady, zejména identifikaci stroje, VIN nebo výrobní číslo, aktuální stav motohodin, popis vady a podle možností fotografie nebo video zachycující její projevy.

4.3. Prodávající následně s Kupujícím dohodne vhodný způsob odborného posouzení reklamace, zejména přistavení stroje do servisu, jeho kontrolu autorizovaným nebo pověřeným servisním technikem nebo jiný vhodný postup odpovídající povaze reklamované vady.

4.4. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu přiměřenou a nezbytnou součinnost k odbornému posouzení reklamované vady a umožnit prohlídku reklamovaného zboží.

4.5. Je-li to potřebné pro diagnostiku závady, může Prodávající požadovat údaje o provozu stroje, provedených servisních prohlídkách, údržbě a opravách, pokud mají souvislost s reklamovanou vadou.

5. Potvrzení o přijetí reklamace

5.1. Při uplatnění reklamace vydá Prodávající spotřebiteli písemné potvrzení obsahující zejména:

- datum uplatnění reklamace,

- identifikaci spotřebitele a jeho kontaktní údaje,
- identifikaci reklamovaného zboží,
- popis reklamované vady,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

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

6. Posouzení reklamace

6.1. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci spotřebitele ihned, ve složitých případech do 5 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady.

6.2. U technicky složitých výrobků může být k určení příčiny vady nezbytná odborná diagnostika, servisní prohlídka nebo posouzení technikem.

6.3. Kupující je povinen umožnit Prodávajícímu reklamované zboží přezkoumat. Bez poskytnutí potřebné součinnosti Kupujícího nemusí být možné reklamaci řádně posoudit ani odstranit reklamovanou vadu.

7. Lhůta pro vyřízení reklamace spotřebitele

7.1. Reklamace spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o jejím vyřízení informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do **30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se Prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

7.2. Podmínkou pro řádné vyřízení reklamace je poskytnutí potřebné součinnosti spotřebitele, zejména umožnění odborného přezkoumání reklamovaného zboží.

7.3. Po marném uplynutí zákonné nebo dohodnuté lhůty může spotřebitel za podmínek stanovených zákonem od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

8. Způsoby odstranění vady

8.1. Má-li zboží vadu, může spotřebitel v souladu se zákonnými podmínkami požadovat její odstranění. Podle okolností může požadovat zejména:

- a) opravu zboží, nebo
- b) dodání nové věci bez vady.

8.2. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména v případech stanovených občanským zákoníkem, například pokud Prodávající vadu odmítne odstranit, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele.

8.3. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada pouze nevýznamná, nestanoví-li zákon jinak.

9. Případy, na které se odpovědnost za vady nevztahuje

9.1. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží zejména tehdy, pokud vadu sám způsobil.

9.2. Za vadu zboží se nepovažuje běžné opotřebení odpovídající charakteru výrobku, způsobu a intenzitě jeho používání.

9.3. Reklamáce může být po odborném posouzení zamítnuta zejména tehdy, pokud bylo prokázáno, že příčinou vady bylo:

- a) nesprávné nebo neodborné používání výrobku,
- b) použití výrobku v rozporu s návodem k obsluze nebo jeho určením,
- c) mechanické poškození způsobené Kupujícím nebo třetí osobou,
- d) přetěžování stroje nad výrobcem stanovené technické limity,
- e) nehoda, náraz, převrácení, zatopení, požár nebo jiná vnější událost,
- f) použití nevhodných provozních kapalin, paliva, maziv nebo jiných provozních prostředků, pokud tato skutečnost způsobila reklamovanou vadu,
- g) neodborný zásah, oprava nebo úprava, pokud mezi tímto zásahem a reklamovanou vadou existuje příčinná souvislost,
- h) zanedbání předepsané údržby nebo servisních úkonů, pokud toto zanedbání způsobilo reklamovanou vadu.

9.4. Samotné provedení opravy, údržby nebo montáže příslušenství třetí osobou není automaticky důvodem pro zamítnutí reklamáce. Rozhodující je, zda mezi takovým zásahem a vznikem reklamované vady existuje příčinná souvislost.

10. Spotřební a opotřebitelné části

10.1. Přirozené opotřebení součástí vznikající jejich běžným používáním není vadou zboží.

10.2. U strojů se může jednat zejména o opotřebení pneumatik, řemenů, brzdových a třecích částí, žárovek, stěračů, pracovních břitů, nožů, zubů, filtrů, provozních kapalin a dalších částí, jejichž životnost je závislá na způsobu a intenzitě používání.

10.3. Toto ustanovení nevylučuje reklamaci takové součásti, pokud její předčasné poškození nebo opotřebení vzniklo v důsledku vady materiálu, výroby, konstrukce nebo jiné vady, za kterou Prodávající odpovídá.

11. Servis a údržba

11.1. Kupující je povinen používat a udržovat stroj v souladu s návodem k obsluze, servisním plánem a pokyny výrobce.

11.2. Nedodržení servisního intervalu nebo jiné předepsané údržby může být důvodem pro zamítnutí reklamáce pouze tehdy, pokud mělo příčinnou souvislost se vznikem reklamované vady.

11.3. Prodávající je oprávněn při posuzování reklamace požadovat doložení provedené údržby nebo servisních úkonů, je-li tato skutečnost relevantní pro posouzení příčiny vady.

12. Náklady spojené s reklamací

12.1. Je-li reklamace spotřebitele oprávněná, má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly při uplatnění práv z vadného plnění.

12.2. U rozměrných strojů bude způsob dopravy, servisního výjezdu nebo jiného zpřístupnění stroje k posouzení zvolen s ohledem na povahu vady, technické možnosti a přiměřenost nákladů.

12.3. Je-li reklamace oprávněná, budou nezbytné a účelně vynaložené náklady spojené s jejím uplatněním vypořádány v souladu s právními předpisy.

13. Reklamace Kupujícího – podnikatele

13.1. Je-li Kupujícím podnikatel a koupě se týká jeho podnikatelské činnosti, řídí se rozsah odpovědnosti Prodávajícího za vady zejména uzavřenou kupní smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami, případnými záručními podmínkami a občanským zákoníkem.

13.2. Zákonná spotřebitelská pravidla, zejména zvláštní 30denní lhůta pro vyřízení spotřebitelské reklamace, se na Kupujícího, který uzavřel smlouvu jako podnikatel v rámci své podnikatelské činnosti, nepoužijí, nestanoví-li smlouva jinak.

13.3. Podnikatel je povinen zboží po jeho převzetí podle možností co nejdříve prohlédnout a zjištěné vady oznámit Prodávajícímu bez zbytečného odkladu v souladu s příslušnými právními předpisy a uzavřenou smlouvou.

14. Záruka za jakost

14.1. Poskytne-li Prodávající nebo výrobce nad rámec zákonných práv z vadného plnění záruku za jakost, řídí se její rozsah, délka a podmínky záručním prohlášením, záručním listem, kupní smlouvou nebo jiným dokumentem, ve kterém byla záruka poskytnuta.

14.2. Zárukou za jakost nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele z vadného plnění.

15. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

15.1. V případě, že mezi Prodávajícím a spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na jeho mimosoudní řešení.

15.2. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

e-mail: adr@coi.gov.cz

internetová adresa: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>

16. Závěrečná ustanovení

16.1. Tento reklamační řád tvoří součást smluvních podmínek společnosti Tauros, s.r.o. a doplňuje její Všeobecné obchodní podmínky.

16.2. V případě rozporu tohoto reklamačního řádu s kogentním ustanovením právního předpisu na ochranu spotřebitele má přednost příslušné ustanovení právního předpisu.

16.3. Právní vztahy neupravené tímto reklamačním řádem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

16.4. Aktuální znění reklamačního řádu je zveřejněno na internetových stránkách www.tauros.tech.

16.5. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne **21. 8. 2026**.