

Reklamační řád společnosti LKQ CZ s.r.o.

účinný od 1. 11. 2020

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na spotřební zboží mezi společností LKQ CZ s.r.o., s registrovaným sídlem Praha 9, Ocelářská 891/16, PSČ 190 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 339418, IČO: 247 87 426 („**Společnost**“) a koncovým zákazníkem, který je Spotřebitelem („**Kupující**“), řešícími v kterékoli prodejní Společnosti („**Prodejní síť LKQ CZ**“), a je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Společností a Kupujícím na nové zboží („**Kupní smlouva**“), pokud se strany výslovně nedohodly na odchylné úpravě. Pro vyloučení pochybností platí, že za Kupní smlouvu se považuje také smlouva uzavřená mezi Společností a Kupujícím pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím internetového obchodu Společnosti. Na Kupní smlouvy dle předchozí věty se rovněž vztahuje tento Reklamační řád.
- 1.2 Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 Tento Reklamační řád se přiměřeně použije také v případech, kdy Kupující není Spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, není-li v Kupní smlouvě, Obchodních podmínkách, Reklamačním řádu nebo mezi stranami dohodnuto jinak.

2. POJMY

- 2.1 V tomto Reklamačním řádu mají níže uvedené pojmy psané s velkým počátečním písmenem, není-li výslovně stanoveno jinak, následující význam:
- (a) „**Ceník**“ znamená aktuální ceník Zboží ke dni uzavření Kupní smlouvy, který je zveřejněný na adrese www.lkq.cz a rovněž k dostání na všech prodejních místech Společnosti. Společnost si vyhrazuje právo na změny cen v Ceníku. Kupující je o ceně Zboží před uzavřením Kupní smlouvy vždy řádně informován;
- (b) „**Kupní cena**“ znamená cenu určenou dle Ceníku platnou v okamžiku učinění Objednávky, kterou je Kupující povinen zaplatit Společnosti za dodané Zboží. Kupní cena nezahrnuje dopravné ani Vratnou zálohu dle Obchodních podmínek. Dopravné a Vratná záloha jsou splatné spolu s Kupní cenou;
- (c) „**Kupní smlouva**“ znamená kupní smlouvu dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu uzavřenou v souladu s ustanoveními § 2079 a násl. Občanského zákoníku a Obchodními podmínkami;
- (d) „**Kupující**“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- (e) „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- (f) „**Obchodní podmínky**“ znamená dokument Společnosti „Obchodní podmínky č. 2/2016“, který je nedílnou součástí každé Kupní smlouvy a Kupující byl s jeho obsahem seznámen;
- (g) „**Objednávka**“ znamená návrh na uzavření Kupní smlouvy učiněný Kupujícím vůči Společnosti, který Společnosti došel ve smyslu § 1731 Občanského zákoníku;
- (h) „**Prodejní síť LKQ CZ**“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- (i) „**Reklamační řád**“ znamená tento Reklamační řád společnosti LKQ CZ s.r.o. účinný od 25.5.2020;
- (j) „**Společnost**“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- (k) „**Spotřebitel**“ znamená Kupujícího, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu se Společností nebo s ní jinak jedná;
- (l) „**Strany**“ znamenají společně označení pro Společnost a Kupujícího. Každý z nich zvlášť pak dále jen jako „**Strana**“;
- (m) „**Záruka**“ má význam dle článku 3.3 tohoto Reklamačního řádu;
- (n) „**Zboží**“ znamená výrobky, které jsou uvedeny v některém z katalogů Společnosti ve znění platném ke dni uzavření Kupní smlouvy a jsou předmětem Kupní smlouvy, případně jsou předmětem Kupní smlouvy na základě odsouhlasené Objednávky, ačkoli nejsou uvedeny v některém z katalogů Společnosti. Jedná se zejména o náhradní díly do automobilů, příslušenství a doplňky k automobilům, motorové oleje a maziva.

3. ZÁRUČNÍ DOBA

- 3.1 Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží prodávané v Prodejní síti LKQ CZ při převzetí Kupujícím ne má vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užité vlastnosti Společnosti, výrobem nebo dodavatelem Společnosti popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedených na obalu Zboží či v jeho návodu očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. Společnost dále odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží prodávané v Prodejní síti LKQ CZ při převzetí Kupujícím odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadované množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Prodejní síť LKQ CZ pro použití Zboží uvádí nebo pro který se Zboží obvykle používá.
- 3.2 V případě, že Zboží vykazuje při předání zjevné vady, nebo je-li Zboží předáno v porušeném transportním obalu, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít a bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Společnosti.
- 3.3 Na Zboží a ostatní produkty nabízené a prodávané Společností je zpravidla poskytována záruka za jakost („**Záruka**“) v délce 24 měsíců, která počíná běžet okamžikem jejich převzetí. Na některé sortimenty Zboží (výslovně označené Společností) je poskytována záruka za jakost v délce 36 měsíců ode dne převzetí Zboží Kupujícím. Záruční doba může být Společností upravena i na dobu kratší, a to zpravidla na 12 nebo 6 měsíců pro určitý druh prodávaného Zboží, pokud to neoporuje Občanskému zákoníku (např. u použitého spotřebního Zboží).
- 3.4 Do záruční doby se nezapočítává doba ode uplatnění oprávněné Reklamací do jejího vyřízení.
- 3.5 Kupující je povinen před podpisem faktury anebo dodacího listu Zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní nebo kvalitativní vady. Před další instalací, případně povrchovou úpravou Zboží je Kupující povinen ověřit (vyzkoušet), zda se Zboží shoduje s požadavkem a zda správně pasuje (dosedá) na vozidlo.
- 3.6 Rozhodl-li se Kupující Zboží nepřevzít v souladu s článkem 3.2 tohoto Reklamačního řádu či mu nebylo Zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně (popřípadě ve lhůtě sjednané mezi stranami) Společnosti.
- 3.7 Záruka se vztahuje pouze na vady, které se vyskytnou u Zboží v záruční době poskytované Společností. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním (viz Příloha E s kilometrovými limity). Záruka se rovněž nevztahuje na poškození věci způsobené chybou montáží, používáním jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena (viz návod k použití). Stejně tak se záruka nevztahuje na ty výrobky prodávané Společností, jejichž způsob a správné použití vyžaduje odbornou péči, údržbu, správné uskladnění aj., když bude zjištěno, že tyto podmínky byly Kupujícím díky zanedbání odborné péče, špatné údržbě nebo nesprávnému použití či uskladnění porušeny.
- 3.8 Vyžaduje-li to povaha a vlastnosti zakoupeného výrobku, je povinnost reklamujícího předložit doklad o odborné montáži např. z autoservisu. V určitých případech u specifických elektronických dílů bude Společnost vyžadovat k reklamaci doložit výpis z diagnostiky, případně fotodokumentaci, a to vždy s ohledem na danou reklamací.
- 3.9 Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamací u reklamovaného Zboží je Kupující je při reklamaci povinen:
- doložit vadné Zboží,
 - prokázat, kdy Zboží zakoupil u Společnosti, například předložením dokladu o zaplacení Zboží, účtenky nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem,
 - doložit doklad o odborné montáži, je-li Kupující osobou nezávislou provádět odbornou montáž, tzn. není autoservisem nebo osobou s oprávněním k provádění autoopravárenské činnosti a je-li Zboží k odborné montáži určeno a bylo namontováno,
 - předat Společnosti funkční kontakt na svou osobu nebo na osobu, která Kupujícího zastupuje (telefonní spojení nebo e-mail). Společnost je oprávněna použít tento kontakt za účelem komunikace s Kupujícím o průběhu a vyřízení reklamací,
 - u Zboží, které je označeno výrobním číslem (např. auto-moto baterie, turbodmychadla,

vstříkovači a ostatní čerpadla, elektrokola, skútry apod.), uvést toto číslo do reklamačního protokolu,

- doložit u motorových vozidel a elektrokol servisní knížku nebo záruční list za účelem prokázání předepsané údržby těchto výrobků,
 - auto-moto baterie předat Společnosti plně nabitě (nutné pro objektivní diagnostiku auto-moto baterie), v opačném případě může být Kupujícím účtován při neoprávněné reklamaci poplatek za údržbu auto-moto baterie (ve výši 150 Kč v. DPH),
 - při reklamaci namontovaného čelního nebo zadního skla, neplatí bod 3.9(a), ale je nutné pořídit minimálně tři fotografie nedemontovaného skla (záběr na poškozené místo, záběr na sériové číslo skla výrobce – je u každého výrobce v dolním rohu skla – a záběr na celé vozidlo včetně reklamovaného skla) a tyto předat namísto vadného zboží, sklo nedemontovat a počkat na další postup dle dohody s reklamačním technikem.
- 3.10 V případě, že Kupní smlouva, záruční list, reklamační obal Zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.
- ## 4. NÁROK NA UPLATNĚNÍ ZÁRUKY
- 4.1 Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající ze záruky za jakost jen na Zboží, které má vady a bylo zakoupené v některé z prodejen Prodejní sítě LKQ CZ v České republice.
- 4.2 Nemá-li Zboží vlastnosti stanovené v článku 3.1 tohoto Reklamačního řádu, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i dodání nového Zboží bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující požadovat jen výměnu této součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy.
- 4.3 Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní smlouvy odstoupit a Kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní Kupní cena v hotovosti v místě reklamacie.
- 4.4 Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu Zboží, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z Kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Společnost nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava Kupujícímu působila značné obtíže. Vyřídí-li se reklamacie Zboží poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi Kupní cenou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamacie v hotovosti, pokud se Kupující se Společností nedohodne jinak.
- ## 5. PRŮBĚH REKLAMACE
- 5.1 Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na Zboží vyskytla, a to v průběhu záruční doby dle článku 3.3 tohoto Reklamačního řádu.
- 5.2 Společnost je povinna o reklamaci rozhodnout (rozhodnutím se rozumí způsob řešení reklamacie) ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady.
- 5.3 Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Společnost nedohodne s Kupujícím na delší lhůtě. V této lhůtě Společnost též vyzoomí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamacie.
- 5.4 V případě, že Kupující není spotřebitel, neuplatní se lhůty uvedené v článcích 5.2 a 5.3 tohoto Reklamačního řádu, ale Společnost se zavazuje reklamacie řešit v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení Zboží dodavatelem nebo výrobcem.
- 5.5 Kupující uplatňuje reklamaci nejlépe v prodejní síti LKQ CZ, kde byla uzavřena Kupní smlouva, a není-li to možné například proto, že taková prodejna již byla zrušena nebo je přechodně uzavřena, nebo je to pro Kupujícího dopravně nevýhodné, pak je možné reklamací uplatnit v jiné prodejní síti LKQ CZ, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovávaných služeb, případně i v sídle Společnosti.
- 5.6 Výjimkou jsou reklamacie dopravních prostředků určených pro jízdu na pozemních komunikacích, které Společnost prodává a zároveň zajišťuje i ve vybraných servisních místech smluvní servis. V případě reklamacie tohoto Zboží je nutné se vždy nejprve obracet na smluvní servis Společnosti uvedený na těchto internetových stránkách: <http://www.super-skutry.cz/servisni-mista>.
- 5.7 Osoba vyřizující reklamaci, tj. pověřený pracovník Společnosti (především reklamační technik pobočky nebo centrály, vedoucí pobočky, koordinátor centrálního skladu), je povinna Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamacie. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- 5.8 Společnost může reklamaci posoudit:
- přímo na své pobočce,
 - na reklamačním oddělení Společnosti,
 - předáním dodavatelé nebo výrobce na posouzení,
 - předáním záručního servisu na posouzení, případně opravit.
- 5.9 Společnost zamítne Reklamaci:
- má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Společnost podle zákona nebo Kupní smlouvy, Obchodních podmínek či tohoto Reklamačního řádu neodpovídá;
 - v případě, že Reklamacie nebyla uplatněna v záruční době;
 - v případě, že je reklamováno běžné opotřebení Zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem pro, pro který se Zboží obvykle používá;
 - nebyla-li Reklamacie řádně uplatněna;
 - Zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.
- 5.10 U Zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší Kupní cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Kupujícím.
- ## 6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
- 6.1 Přílohou tohoto Reklamačního řádu je vzor reklamačního protokolu (je uveřejněn na www.lkq.cz) a postup jeho vyplnění, viz Příloha A (Vzor reklamačního protokolu), Příloha B (Postup vyplnění reklamačního protokolu), Příloha C (Reklamační protokol), Příloha D (Příloha reklamačního protokolu) a Příloha E (Příloha s kilometrovými limity). Tyto přílohy jsou k dispozici na všech pobočkách Společnosti v papírové nebo elektronické formě.
- 6.2 Je-li Kupující Spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případných sporů ze smlouvy se Společností v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 6.3 Je-li Kupující Spotřebitelem, který objednal zboží on-line prostřednictvím e-shopu, má právo rovněž na mimosoudní řešení případného sporu z Kupní smlouvy se Společností on-line, jež může zahájit prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů on-line (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).
- 6.4 Znění tohoto Reklamačního řádu může Společnost kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z Kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.
- 6.5 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2020.