

Reklamační řád společnosti LKQ CZ s.r.o.

účinný od 1. 12. 2024

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na spotřební zboží mezi společnostmi LKQ CZ s.r.o., s registrovaným sídlem Praha 9, Kolbenova 1021/9, 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**“), realizovaných v kterékoli prodejně 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 zveřejněn 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**“ znamenají aktuální dokument Společnosti „Obchodní podmínky č. xxx“, který je nedílnou součástí každé Kupní smlouvy a Kupující byl s jeho obsahem seznámen, a který je zveřejněn na webových stránkách Společnosti;

(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.;

(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 společné označení pro Společnost a Kupujícího. Každý z nich zvlášť pak dále jen jako „**Strana**“;

(m) „**Záruka**“ má význam dle článku 3.4 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. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, ZÁRUKA ZA JAKOST, ZÁRUČNÍ DOBA

3.1 Práva z vadného plnění náležející Kupujícímu vyplývají a řídí se ustanoveními Občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

3.2 Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že zboží prodávané v Prodejní síti LKQ CZ při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti Společností, výrobcem nebo dodavatelem Společnosti popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedených na obalu zboží či v jeho

návodě očekávané, popřípadě jakost a užitné 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 požadovaném množství, míře nebo hmotnosti, funkčnosti, kompatibilitě, popř. interoperabilitě a odpovídá účelu, který Prodejní síť LKQ CZ pro použití Zboží uvádí nebo pro který se Zboží obvykle používá.

3.3 V případě, že Zboží vykazuje při předání zjevné vady, nebo je-li Zboží předáno v porušeném transportním obalu, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít a je povinen bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Společnosti.

3.4 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. 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 neodporuje Občanskému zákoníku. Kupující a Společnost se dohodli, že v případě koupě použité věci se v souladu s § 2168 občanského zákoníku doba pro vytknutí vady zkracuje na dobu jednoho roku.

3.5 Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné reklamace do jejího vyřízení.

3.6 Kupující je povinen před podpisem faktury anebo dodacího listu Zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo 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.

3.7 Rozhodl-li se Kupující Zboží nepřevzít v souladu s článkem 3.3 tohoto Reklamačního řádu či mu nebylo Zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně (popřípadě ve lhůtě sjednané mezi stranami) Společnosti.

3.8 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 věcí způsobené chybnou 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.

3.9 Vyžaduje-li to povaha a vlastnosti zakoupeného výrobku, je povinností Kupujícího předložit doklad o odborné montáži např. z autoservisu. V určitých případech u specifických dílů může Společnost vyžadovat k reklamaci doložit výpis z diagnostiky, informace týkající se vozidla, do kterého byl výrobek namontován, případně fotodokumentaci, a to vždy s ohledem na danou reklamaci.

3.10 Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamace u reklamovaného Zboží je Kupující při reklamaci povinen:

- (a) doložit vadné Zboží,
- (b) prokázat, kdy Zboží zakoupil u Společnosti, například předložením dokladu o zaplacení Zboží, účtenky nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem,
- (c) doložit doklad o odborné montáži, je-li Kupující osobou nezpůsobilou 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,
- (d) 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 reklamace,
- (e) u Zboží, které je označeno výrobním číslem (např. auto-moto baterie, turbodmychadla, vstřikovací a ostatní čerpadla, elektrokola, skútry apod.), uvést toto číslo do reklamačního protokolu,
- (f) doložit u motorových vozidel a elektrokol servisní knížku nebo záruční list za účelem prokázání předepsané údržby těchto výrobků,
- (g) auto-moto baterie předat Společnosti plně nabitě (nutné pro objektivní diagnostiku auto-moto baterie), v opačném případě může být Kupujícímu účtován při neoprávněné reklamaci poplatek za údržbu auto-moto baterie (ve výši 150 Kč vč. DPH),
- (g) při reklamaci namontovaného čelního nebo zadního skla, neplatí bod 3.10(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.

3.11 V případě, že Kupní smlouva, záruční list, reklama či obal Zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

3.12 Je-li Kupující Spotřebitelem, uplatní se povinnosti dle bodu 3.10 v rozsahu přípustném závaznými právními předpisy.

3.13 Kupující je výlučně odpovědný za výběr vhodného Zboží. Případná doporučení učiněná Společností či jejími zástupci jsou čistě indikativní, nezávazná a Kupujícímu na jejich základě nevznikají žádná práva vůči Společnosti.

4. NÁROK NA UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKY

4.1 Kupující má právo vytknout vadu dle § 2172 Občanského zákoníku. Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající ze Záruky 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 3.2 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 reklamace.

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 zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže. Vyřídí-li se reklamace Zboží poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi Kupní cenou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamace 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 vyskytne, a to v průběhu záruční doby dle článku 3.4 tohoto Reklamačního řádu. Pokud reklamované Zboží není dodáno bez zbytečného prodlení po demontáži, může to výrazně ztížit nebo znemožnit jeho adekvátní posouzení (např. z důvodu koroze apod.) a vést k zamítnutí reklamace.

5.2 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Společnost nedohodne s Kupujícím na delší lhůtu. V této lhůtě Společnost též vyrozumí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamace.

5.3 V případě, že Kupujícím není spotřebitel, neuplatní se lhůty uvedené v člácích 5.2 a 5.3 tohoto Reklamačního řádu, ale Společnost se zavazuje reklamace řešit v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení Zboží dodavatelí nebo výrobcí.

5.4 Kupující uplatňuje reklamaci nejlépe v prodejně Prodejní sítě 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 reklamaci uplatnit v jiné prodejně Prodejní sítě LKQ CZ, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle Společnosti.

5.5 Výjimkou jsou reklamace dopravních prostředků určených pro jízdu na pozemních komunikacích, které Společnost prodává a zároveň zajišťuje i ve vybraných servisních místech smluvní servis. V případě reklamace tohoto Zboží je nutné se vždy nejprve obracet na smluvní servisy Společnosti uvedené na těchto internetových stránkách: <http://www.lkq.cz/MotoServices>

5.6 Osoba vyřizující reklamace, 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 reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

5.7 Společnost může reklamaci posoudit:

- přímo na své pobočce,
- na reklamačním oddělení Společnosti,
- předáním dodavateli nebo výrobcí na posouzení,
- předáním záručnímu servisu na posouzení, případně opravit.

5.8 Společnost zamítne Reklamací:

- má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Společnost podle zákona nebo Kupní smlouvy, Obchodních podmínek či tohoto Reklamačního řádu neodpovídá;
- v případě, že reklamace 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 který se Zboží obvykle používá;

- nebyla-li reklamáce řádně uplatněna;
- Zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.

5.9 U Zboží prodáváného 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.

5.10 Společnost si vyhrazuje právo nenahradit Kupujícímu náklady účelně vynaložené při uplatnění práva z vadného plnění, neuplatní-li Kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

5.11 V případě, že Kupující nesouhlasí s vyjádřením Společnosti ohledně vyřízení reklamáce, má možnost podat proti vyjádření Společnosti odůvodněné námitky v písemné formě, které budou posouzeny reklamačním oddělením.

5.12 Společnost si vyhrazuje právo na rozebrání Zboží (resp. jednotlivého dílu) za účelem posouzení reklamáce. Rozebrání některých dílů může být i nevratné dle konstrukce a charakteru reklamovaného dílu.

5.13 V případě, že je vyhověno žádosti Kupujícího na slevu z kupní ceny, opravu, výměnu či vrácení Zboží aniž by k tomu byla Společnost povinná (tj. učiní tak dobrovolně např. za účelem zachování dobrých obchodních vztahů), nemá Kupující právo na jakoukoli jinou kompenzaci, včetně nákladů na odborné, znalecké či jiné posouzení Zboží.

5.14 Kupující je povinen převzít zpět reklamované Zboží, a to ve lhůtě 30 dní od vyrozumění o vyřízení reklamáce. Pokud reklamované Zboží nebude vyzvednuto ve stanovené lhůtě, může Společnost po Kupujícím požadovat skladné za každý den uskladnění. Cena skladného je 25Kč bez DPH/den. Společnost si nárokuje v případě nevyzvednutí Zboží do 60 dní, Zboží dle vlastního uvážení zlikvidovat či prodat na účet Kupujícího a požadovat účelně vynaložené náklady po Kupujícím.

6. ZVLÁŠTNÍ POŽADAVKY PODLE TYPU ZBOŽÍ A POŽADAVKŮ VÝROBCŮ PRO:

6.1. **Skútry** - Záruční podmínky na skútry jsou v případě Spotřebitele 24 měsíců. V případě, že skútr je ihned po prodeji registrován na právnickou osobu, nebo fyzickou osobu podnikající je záruční doba poskytována na 12 měsíců nebo 6000 km (co nastane dříve). Pro uplatnění záruky je nezbytně nutné, aby vlastník absolvoval garanční prohlídky dle uvedených informací v servisní knížce skútru. Je nutné přesně dodržovat stanovené intervaly pro dané garanční prohlídky a nesmí být překročen kilometrový nájezd.

6.2 Odvzdušňovací přístroje ATE:

Pro fyzické podnikající osoby a právnické osoby je záruční doba 12 měsíců.

6.3 Interní baterie (s výjimkou přenosných startovacích zdrojů- odstavec 6.10):

Pokud produkt obsahuje interní baterii, která je vyjímatelná bez demontáže zařízení, je záruční doba baterie 6 měsíců. V případě, že je baterie integrovaná (nelze ji vyjmout), je poskytována záruční doba 24 měsíců pro Spotřebitele. Pro fyzické podnikající osoby a právnické osoby je záruční doba 12 měsíců.

6.4 Produkty Bosch:

Při reklamaci požadujeme předložení technického průkazu vozidla, pokud je reklamovaný díl reklamován déle než 12 měsíců od data prodeje. Je nutné prokázat, že majitelem vozidla je nepodnikající fyzická osoba. Pokud je majitelem vozidla podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba, je záruční doba 12 měsíců.

6.5 DPF:

- předložení výpisu z diagnostiky, při spuštěné regeneraci, která bude zobrazovat:

teplota turbodmychadla

teplota před DPF

teplota za DPF

hodnoty snímače diferenčních tlaků (při volnoběhu 2500-3000 ot./min.)

hodnota lambda sondy

obsah sazí – hodnotu nebo %

obsah popela – hodnotu nebo %

počet kilometrů od poslední regenerace

počet neúspěšných regenerací

Pro DPF Bosal je nutné doložit základní kontrolní seznam pro hledání chyb a údržby DPF.

- k reklamám DPF předložit doklad o koupi nebo opravě čidel diferenčních tlaků (faktury), pokud již byly měněny s DPF. V opačném případě se má za to, že čidla diferenčních tlaků měněny nebyly.

6.6 Garážové vybavení

Záruční doba pro garážové vybavení pro fyzické osoby podnikající nebo právnické osoby je 12 měsíců od data nákupu.

Záruční doba na garážové vybavení (např. zvedáky, geometrie, plnicí zařízení, přezouvačky pneu, vyvažovačky pneu, mycí stoly, diagnostické zařízení, měřicí přístroje, nářadí, přípravky a další) začíná běžet od data dodání produktu Kupujícím.

6.7 OE díly – originální díly

Záruční doba pro OE díly (originální díly) je v případě nákupu fyzickou podnikající osobou nebo právnickou osobou stanovena na 12 měsíců od data nákupu.

6.8 Pozáruční servis – není stanovena doba pro posouzení. Kupující musí nejprve kontaktovat pobočkovou síť LKQ CZ, která kontaktuje reklamační oddělení, zda pozáruční servis lze uplatnit na konkrétní zboží.

6.9 Agados zařízení - povinnost absolvovat garanční prohlídky pro uplatnění záruky u dealera Agados.

V případě reklamace produktů Agados je Kupující povinen pro uplatnění záruky navštívit dealera Agados s reklamovaným zbožím.

6.10 Startovací zdroje - Záruční doba na přenosné startovací zdroje výrobce je pro interní baterie zdroje zkrácena pouze na dobu nezbytnou pro vyzkoušení. Vzhledem k povaze zboží se interní baterie může poškodit ihned při prvním použití, pokud Kupující nedodrží správný postup, který je uveden v návodu k obsluze. Samotný zdroj je nutné neustále udržovat nabitý a musí být neustále připojen do elektrické sítě, aby nedošlo k poklesu kapacity baterie a následnému poškození.

6.11 Rozvodové sady - Pro uplatnění záruky rozvodové sady, kde je součástí řetěz, je Kupující povinen dodat k reklamované sadě vzorek oleje z vozidla, který byl v motoru v době vady reklamované rozvodové sady.

6.12 LKW díly, díly pro nákladní vozy - Pro právnické a nebo fyzické osoby podnikající veškeré náhradní díly zakoupené u LKQ CZ určené pro nákladní vozy (LKW) podléhají zkrácené záruční době 12 měsíců nebo 100 000 km (co nastane dříve), pokud není určeno jinak.

6.13 Tímto článkem 6 nejsou dotčena práva Spotřebitele z vadného plnění dle kogentních ustanovení Občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 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.

7.2 Je-li Kupující Spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případných sporů 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).

7.3 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>).

7.4 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.

7.5 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.12.2024 a nahrazuje předchozí reklamační řády.

V Praze dne 1. 12. 2024

příloha 1 :

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Číslo reklamace:

Vyplňte čitelně údaje do světle modrých polí.
V případě neoprávněné reklamace bude reklamované zboží vráceno zpět zákazníkovi.

Distributor, pobočka (adresa, razítko, tel.): 		 Logistický areál PointPark P3, Hala DCC, Kunice 227, 251 63 Praha východ – Strančice reklamaci@lkq.cz www.lkq.cz	
Zákazník (adresa, razítko, tel.): 		Evidenční číslo reklamace:	
		Přijato (datum):	
Montáž provedl – kontakt (e-mail, tel.): 		PO:	
		Vyjádření reklamačního oddělení: 	
Počet kusů:			
Objednací číslo:			
Jiné údaje ze štítku LKQ:			
Číslo účetního dokladu:		Výrobní č. (dod.):	
		Podpis:	
		Vyřízeno (datum):	
Povinné údaje v případě montáže dílu na vozidlo:		Důvod reklamace – popis, schéma:	
Značka:			
Model:			
Motor (obsah, objem):			
Motor (výkon [kW]):			
VIN:			
Rok výroby:			
Díl byl namontován: *	☐ ANO ☐ NE		
Datum montáže:			
Datum demontáže:			
Stav km před montáží:			
Stav km před demontáží:			
Zákazník požaduje řešit reklamaci:		Prohlašuji, že reklamovaný výrobek je kompletní a všechny údaje jsou pravdivé.	
Přiměřenou slevou z kupní ceny: *	☐ ANO ☐ NE	Datum reklamace:	
Uznání vícenáskladů: *	☐ ANO ☐ NE	Podpis zákazníka:	
		Ze LKQ převzal:	
		Dne:	

* Vyhovující vyznačte křížkem.