

# Reklamační řád

## I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího **Thomas Cook, s.r.o.**, IČ 25773283, DIČ CZ25773283, se sídlem Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha3 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 68936, a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto reklamačním řádu mají přednost před definicemi v obchodních podmínkách. Pokud tento reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v obchodních podmínkách. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje Thomas Cook ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura nebo prodejka – dále jen záruční list) se všemi údaji potřebnými pro uplatnění záruky (především název zboží, cena, množství).

## II. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.

Zákonná záruční doba činí 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší.

## III. Záruční podmínky

1. Kupující může zboží reklamovat osobně v provozovně prodávajícího nebo reklamaci odeslat poštou na adresu sídla Thoms Cook, s.r.o., Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3.

2. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně „REKLAMACE“ a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a telefonní číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže).

3. Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu (faktury nebo prodejky).

4. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávným použitím, mechanickým poškozením zboží nebo poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí.

## IV. Vyřízení reklamace

O reklamaci rozhodne Thomas Cook ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Thomas Cook vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, o době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vadu (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O vyřízení reklamace je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu nebo při reklamaci zboží.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

[Tento reklamační řád je platný od 1. 8. 2016. Tento reklamační řád je k dispozici v provozovně společnosti Thomas Cook nebo na \[www.ckneckermann.cz\]\(http://www.ckneckermann.cz\)](#)