

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Univerzity Karlovy, Filozofické fakulty  
se sídlem nám. Jana Palacha 2, 116 38 Praha 1  
identifikační číslo: 002 16 208  
(dále jen „**dodavatel**“)

pro uplatnění vad zboží nebo služeb získaných prostřednictvím e-shopu Filozofické fakulty UK  
umístěného na internetové adrese:

<http://e-shop.ff.cuni.cz>

[fyzickými osobami – spotřebiteli \(dále jen „\*\*zákazník\*\*“\)](#)

### Obecná ustanovení

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek dodavatele (dále jen „VOP“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží nebo služby pořízených od dodavatele. Zákazník je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VOP ještě před objednáním zboží nebo služby.

Uzavřením smlouvy a převzetím zboží nebo akceptací služby od dodavatele zákazník souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy. Vyřizování reklamací podléhá ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

### Způsob a podmínky uplatnění reklamace, kontakty

#### 1. Kontakty pro řešení reklamace:

Filozofická fakulta Univerzity Karlovy  
nám. Jana Palacha 2  
116 38 Praha 1  
Emailová adresa: [eshop@ff.cuni.cz](mailto:eshop@ff.cuni.cz)  
Telefon: 221 619 365  
osoba pověřená vyřizováním reklamací: tajemník fakulty

#### 2. Zákazník zašle reklamaci písemně v listinné podobě na adresu dodavatele uvedenou v odst. 1 k rukám tajemníka fakulty.

#### 3. Reklamace musí obsahovat:

- číslo objednávky nebo doklad o zaplacení zboží nebo služby
- popis závady a informaci, který ze způsobů vyřízení reklamace zákazník požaduje
- kontaktní údaje zákazníka včetně funkční e-mailové adresy
- vadné zboží nebo specifikaci vadné služby
- podpis zákazníka

### Vyřízení reklamace

#### 1. Způsoby vyřízení reklamace:

- a. Dodání nového zboží nebo dodání chybějícího zboží, nebo nové poskytnutí služby bez vad
- b. Oprava vadného zboží
- c. Přiměřená sleva z ceny.

- 
2. Dodavatel o reklamaci rozhodne a vyřídí ji nejpozději do 30 pracovních dnů od doručení reklamace a zároveň vyrozumí zákazníka elektronickou poštou, pokud se se zákazníkem nedohodne jinak.