

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

Univerzity Karlovy, Filozofické fakulty  
se sídlem nám. Jana Palacha 1/2, 116 38 Praha 1  
identifikační číslo: 002 16 208

(dále jen „**dodavatel**“)

pro uplatnění vad zboží nebo služeb získaných prostřednictvím e-shopu dodavatele  
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, uhrazením 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 1/2

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 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, nebo
  - b. oprava vadného zboží, nebo
  - 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.

### **Postup při nedodání zásilky či dodání poškozené zásilky**

1. Při nedodání zboží ve lhůtě 15 dnů od vyrozumění dodavatele o jeho odeslání je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit dodavateli na [eshop@ff.cuni.cz](mailto:eshop@ff.cuni.cz).
2. Při převzetí zboží od přepravce či v místě výdeje zboží je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci nebo výdejci, a vždy nejpozději do dvou kalendářních dnů dodavateli. Oznámení zašle zákazník na [eshop@ff.cuni.cz](mailto:eshop@ff.cuni.cz).
3. V případě, že je obal porušen a mohlo dojít k poškození zásilky, zákazník zásilku od přepravce či výdejce nepřevzme, o čemž bezodkladně, nejpozději do dvou kalendářních dnů, písemně informuje dodavatele na výše uvedené e-mailové adrese. Současně zákazník uvede identifikační údaje zásilky, aby dodavatel mohl řádně a včas uplatnit reklamaci bezvadného dodání zboží u přepravce.
4. Pokud v uvedené lhůtě zákazník odmítnutí převzetí z důvodu poškození obalu zboží dodavateli neoznámí či neposkytne dodavateli potřebnou součinnost k uplatnění reklamace u přepravce, odpovídá za škodu, která tím dodavateli vznikne.
5. Zákazník bere na vědomí, že podpisem dodacího listu stvrzuje, že obal zásilky obsahující zboží byl neporušen.