

Všeobecné obchodné podmienky platné pre predajne FaxCOPY a.s.

Obchodné podmienky upravujú vzťah medzi spoločnosťou FaxCopy a.s., (ďalej „predávajúci“) a zákazníkmi spoločnosti FaxCopy a.s., (ďalej „kupujúci“), ktorí nakupujú tovar alebo službu (ďalej „výrobok“) priamo v obchodných miestach predávajúceho dislokovaných v „kamenných“ predajniach (ďalej len „predajne“).

Predávajúci prevádzkuje okrem predajní aj zákaznícke portály faxcopy.sk a darcekyodsrdca.sk (ďalej iba „e-shop“), pre ktoré platia odlišné Všeobecné obchodné podmienky a ktoré sú zverejnené na uvedenom portáli.

Kupujúci odobratím výrobku od predávajúceho v plnom rozsahu súhlasí so znením nižšie uvedených Všeobecných obchodných podmienok. Pokiaľ nie je uvedené inak, riadia sa obe strany ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zz. v znení neskorších predpisov.

1. Ceny, zľavy a vernostný program

- 1.1. Ceny výrobkov platných v predajni pre určité obdobie zverejňuje predávajúci formou cenoviek, cenníkov a iných informačných materiáloch v predajniach.
- 1.2. V prípade osobitných akcií sú aktuálne - nižšie ceny uvedené priamo na cenovkách v predajniach pri vystavenom tovare, prípadne aj v iných na iných informačných materiáloch v predajni a môžu sa líšiť od všeobecného cenníka. Akciové ceny platia do termínu ukončenia akcie alebo do vypredania zásob v predajni.
- 1.3. Kupujúcemu na požiadanie predávajúci predloží písomnú cenovú ponuku, kde je možné v odôvodnených prípadoch dohodnúť medzi kupujúcim a predávajúcim množstevné, výstavné a špeciálne zľavy.
- 1.4. Ceny, cenové akcie, podmienky na poskytnutie zliav a bonusov platné v jednotlivých predajniach môžu byť navzájom odlišné.
- 1.5. Ceny, cenové akcie, podmienky poskytovaných zliav a bonusov uvádzané v e-shope platia iba na objednávky vytvorené v on-line prostredí e-shopu a môžu sa líšiť od cien platných pre predajne. Nie je možné nárokovať ceny platné v e-shope pri priamom nákupe v predajni.
- 1.6. Predávajúci poskytuje zľavu z ceny na vybrané skupiny produktov držiteľom vymenovaných vernostných, zľavových alebo iných kariet (ISIC, EURO<26 a pod.) podľa podmienok zverejnených v predajni. Nie je možná kumulácia rôznych zliav a bonusov pri jednom nákupe, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.
- 1.7. Predávajúci stálym zákazníkom ponúka vernostný program. Podľa rozsahu a formy spolupráce, ako aj podľa záujmu kupujúceho, poskytuje rôzne programy zvýhodnenia v programoch BONUS, DISCOUNT, WEB a PARTNER. Začlenenie zákazníka do niektorého z programov je možné na základe vyplnenia žiadosti a splnenia stanovených vstupných podmienok. Bližšie informácie o výhodách jednotlivých programov ako aj o vstupných podmienkach sú uvedené v každej predajni a na <http://www.faxcopy.sk/vernostny-program>.

2. Objednávanie tovaru a služieb

- 2.1. Objednávku výrobku je možné doručiť predajni osobne, poštou, telefonicky, faxom alebo e-mailom.
- 2.2. V písomnej objednávke kupujúci uvedie druh, kvalitu, množstvo, termín dodania objednaného výrobku svoju identifikáciu (obchodný názov, sídlo, IČO/IČDPH), platobné údaje (banka, číslo účtu), kontakt (meno zodpovedného zamestnanca, telefón, e-mail a pod.), meno a podpis osoby oprávnenej k podpísaniu objednávky, dátum vystavenia a požadovanú dodaciu lehotu. V prípade neuvedenia spôsobu dopravy si predávajúci vyhradzuje právo na určenie spôsobu dopravy.
- 2.3. V prípade objednávky výrobkov, ktoré nie sú v danom množstve bežne dostupné na sklade predávajúceho, môže predávajúci od kupujúceho požadovať zaplatenie platby vopred alebo zálohy vo výške 50 % z ceny tovaru s DPH (ak nie je dohodnuté inak) po doručení záväznej písomnej objednávky.
- 2.4. Pri objednávke v hodnote nad 3.300 Eur predávajúci predloží kupujúcemu kúpnu zmluvu alebo písomné potvrdenie objednávky, ktoré nahradzuje kúpnu zmluvu (ďalej „kúpnu zmluvu“). Objednávka sa stáva v takom prípade záväznou až po potvrdení kúpnej zmluvy oboma zmluvnými stranami. V odôvodnených prípadoch sa môže písomná kúpna zmluva vyhotoviť aj pri objednávke nižšej hodnoty.

3. Dodacie podmienky a lehoty

- 3.1. Objednaný výrobok, ak je skladosť alebo sa dá vyrobiť na počkanie, je možné prevziať bezprostredne v predajni, kde bola objednávka zadaná. Po dohode je možné výrobok odovzdať aj v inej predajni predávajúceho alebo zaslať či inak doručiť na udanú adresu, za tieto spôsoby doručenia môže predávajúci účtovať poplatok podľa cenníka.
- 3.2. Základná dodacia lehota výrobkov, ktoré sa vyrábajú priamo v predajni na základe individuálnej objednávky zákazníka, je 1 pracovný deň, pri výrobkoch, ktoré sa nevyrábajú priamo v predajni ale sa zasielajú z centrálnej výroby, je dodacia lehota 3 pracovné dni.

- 3.3. Pre vybrané služby, ktorých zoznam je zverejnený v predajni, môže byť štandardná dodacia lehota určená odlišne. Pri niektorých druhoch služieb dodacia lehota závisí aj od objednaného množstva, špeciálneho spracovania a pod.
- 3.4. Dodacia lehota sa počíta od záväzného potvrdenia zákazky vyznačeného na Zákazkovom liste a vzťahuje sa k pracovným dňom, resp. času, kedy má daná predajňa určenú prevádzkovú dobu pre kupujúcich.
- 3.5. Ak je dodacia lehota 8 hodín a menej, počíta sa iba v rámci obvyklej prevádzkovej doby predajne predávajúceho určenej pre kupujúcich. Dodacia lehota viac ako 24 hodín sa vyjadruje sa v násobkoch pracovných dní, za pracovný deň sa považuje deň, keď je predajňa otvorená pre zákazníkov. Dodacia lehota potom uplynie o určený počet pracovných dní neskôr po dni prijatia objednávky.
- 3.6. Ak predávajúci nie je z prevádzkových dôvodov schopný dodržať obvyklé a zverejnené dodacie lehoty a táto skutočnosť je známa alebo predvídateľná vopred, informuje predávajúci o tejto skutočnosti kupujúceho pred prevzatím zákazky a v prípade akceptácie zákazníkom toto musí byť vyznačené v Zákazkovom liste.
- 3.7. V prípade, ak nečakané prekážky alebo iné okolnosti, ktoré predávajúci nemohol predvídať, bránia vybaveniu objednávky v dohodnutom termíne, množstve alebo kvalite, predávajúci bez zbytočného odkladu oznámi toto kupujúcemu a dohodne náhradný termín alebo iné podmienky dodania.
- 3.8. Pre vybrané výrobky je za príplatok možné objednať vybavenie objednávky v expresnej dodacej lehote a to len na žiadosť kupujúceho a ak to umožňujú prevádzkové a kapacitné podmienky. Dodanie v expresnej lehote musí byť vyznačené na zákazkovom liste a potvrdené kupujúcim. Zoznam výrobkov, pri ktorých je možná expresná dodacia doba a samotné expresné doby je k dispozícii v predajni.
- 3.9. Za expresnú dodaciu lehotu účtuje predávajúci príplatok vo výške 50% cenníkovej ceny služby, pokiaľ nie je v cenníku, prípadne kúpnej zmluve, uvedené inak. Príplatok nie je možné účtovať, ak nebola expresná dodacia lehota dodržaná z iného dôvodu, než zavinenia na strane zákazníka, ako neprevzatie zákazky v určenom čase, poskytnutie nesprávnych alebo neúplných podkladov potrebných na zhotovenie zákazky a pod.
- 3.10. Pokiaľ je pre sprevádzkovanie zariadenia vyžadované všeobecne platnými predpismi alebo výrobcom zariadenia splnenie určitých podmienok, ktoré vyžadujú súčinnosť kupujúceho alebo tretej strany, bude zariadenie bude uvedené do prevádzky odborným pracovníkom predávajúceho až po splnení týchto podmienok a takto prípadne spôsobené oneskorenie sa nezapočítava do dodacej lehoty.

4. Zákazkový list, kúpno-predajná zmluva

- 4.1. Zákazkový list obsahuje identifikáciu predávajúceho, kupujúceho a popis objednaných výrobkov, ich množstvo, cenu (pokiaľ je možné ju určiť pri preberaní objednávky) a dodaciu lehotu a vystaví ho predávajúci pri preberaní objednávky.
- 4.2. Zákazkový list podpísaný predávajúcim a kupujúcim predstavuje záväznú kúpnu zmluvu. Nemusí sa vystaviť pri objednávke hodnoty do 100 EUR vybavenej na počkanie.
- 4.3. V zákazkovom liste je možné aj dohodnúť cenu za poskytnutie služby (kúpnu cenu) odlišne od ceny uvedenej v cenníku. Ak nie je v Zákazkovom liste výslovne uvedená cena, považuje sa za zmluvne dohodnutú cenu uvedená v aktuálne platnom cenníku, ktorý je zverejnený v predajni.

5. Platobné podmienky

- 5.1. Štandardné platobné podmienky zahrňujú platbu v hotovosti pri prevzatí tovaru alebo služby, platbu platobnou kartou, prípadne platbu bankovým prevodom vopred na základe vystavenej zálohovej faktúry.
- 5.2. Predaj s následnou úhradou je možný u vybraného okruhu kupujúcich, pričom splatnosť vystavenej faktúry je 14 dní odo dňa vystavenia, ak nie je dohodnuté inak.
- 5.3. V prípade oneskorenej úhrady faktúry o viac ako 3 dni má právo predávajúci požadovať zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Za deň úhrady sa považuje deň, v ktorom je predmetná čiastka pripísaná na účet vedený v peňažnom ústave alebo zaplatená v hotovosti v pokladni.

6. Spracovanie dát

- 6.1. Dáta dodané kupujúcim budú pre účel spracovania objednávky prekopírované do pamäte počítača predávajúceho. Kopírovanie údajov sa uskutoční za prítomnosti kupujúceho pričom sa overí úplnosť a funkčnosť dát. Po ukončení spracovania budú dáta z pamäte počítača vymazané.

6.2. Predávajúci nezodpovedá za prípadné straty alebo zničenia dát pri manipulácii.

7. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 7.1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Zoznam určených osôb na vybavenie reklamácie je uvedený v záručnom liste (pokiaľ bol k výrobku vydaný), na webových stránkach predávajúceho www.faxcopy.sk alebo na stránkach príslušného výrobcu.
- 7.2. Určená osoba podľa predošlého odseku môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie a o reklamacii rozhodne predávajúci.
- 7.3. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak sa reklamovaná vada nepreukáže alebo sa preukáže, že sa nejedná o záručnú vadu, bude reklamácia zamietnutá. Ak sa jedná o vadu nezáručnú a kupujúci súhlasí s platenou opravou, bude tovar opravený za cenu podľa aktuálneho platného cenníka.
- 7.4. Nezáručný servis zariadení zabezpečuje spoločnosť FaxCOPY a.s. v spolupráci so spoločnosťou CBC Slovakia s.r.o. V prípade potreby servisu kontaktujte: CBC Slovakia s.r.o.
- 7.5. Na všetky predané zariadenia bude poskytnutý mimozáručný servis minimálne po dobu 5 rokov od predaja s výnimkou drobnej kancelárskej techniky a zariadení, u ktorých bola dosiahnutá výrobcom udaná životnosť.
- 7.6. Mimozáručný servis zahŕňa dodávku spotrebných materiálov, náhradných dielov, opravu a údržbu zariadenia. Za mimozáručný servis sa považuje aj prevádzková údržba a profylaktická prehliadka vykonaná na zariadení v záručnej lehote. Mimozáručný servis je platená služba.
- 7.7. Lokalizácia závady a/alebo diagnostika zariadenia po uplynutí záručnej doby pred opravou, repasáciou a pod. je spoplatnená služba sumou 20 € s DPH na jeden zásah. V prípade, že na danom zariadení bude po lokalizácii závady vykonaná oprava alebo údržba zákazník hradí len služby a tovary spojené s výkonom opravy alebo údržby. Diagnostika je v tomto prípade bezplatná. V prípade servisného zásahu vykonaného priamo u zákazníka sú vzniknuté dopravné náklady účtované samostatne. Platba za diagnostiku zariadenia sa hradí vopred.
- 7.8. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 7.9. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovaru mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.
- 7.10. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 7.11. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z § 622 Občianskeho zákonníka a právach, ktoré mu vyplývajú z § 623 Občianskeho zákonníka tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na viditeľnom dostupnom mieste v predajni.
- 7.12. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných predpisov SR a kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u predávajúceho alebo u určenej osoby. Informácie o určených osobách a servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu alebo ich poskytnie predávajúci kupujúcemu na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.
- 7.13. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok predávajúceho, teda čl. 7 týchto obchodných a reklamačných podmienok. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon") v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na viditeľnom a dostupnom mieste v predajni a kupujúci mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ich.
- 7.14. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho v „kmennej“ predajni, nevzťahuje sa na nákupy uskutočnené prostredníctvom elektronického predaja na stránkach www.faxcopy.sk, pre ktoré platí osobitný reklamačný poriadok.
- 7.15. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za vadu tovaru týkajúcu sa len tovaru, ktorý vykazuje vady, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
- 7.16. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho a vyjadrí alebo doručí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 7.1. až 7.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“) napr. ústne (osobne) alebo vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie. Kupujúci je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje. Kupujúci má právo uplatniť

reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci.

- 7.17. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:
- doručenie Oznamenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu,
 - doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu alebo určenej osobe,
 - doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k reklamovanému tovaru predávajúcemu, ak sú tieto údaje nevyhnutné na riadne vybavenie reklamácie;
- 7.18. Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 7.12 písm. a) a c) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená tretia osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznamenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznamenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu.
- 7.19. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru v písomnej podobe s presne označenými reklamovanými vadami tovaru a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka).
- 7.20. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- 7.21. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
- 7.22. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 7.23. Kupujúci nemá právo uplatniť si právo zodpovednosti za vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihľadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
- 7.24. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný bezvadný tovar s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 7.25. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ak:
- kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru do konca záručnej doby tovaru,
 - je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
 - vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
 - vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
 - vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
 - vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
 - vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
 - vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

- 7.26. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- odovzdaním opraveného tovaru,
 - výmenou tovaru,
 - vrátením kúpnej ceny tovaru,
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
- 7.27. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.
- 7.28. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná.
- 7.29. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- 7.30. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.
- 7.31. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho nasledujúcim spôsobom:
- predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
 - predávajúci vadný tovar vymení.
- 7.32. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady.
- 7.33. Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho reklamáciu nasledujúcim spôsobom:
- výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
 - v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.
- 7.34. Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady a kupujúci bezodkladne neurčí, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov.
- 7.35. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru.
- 7.36. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dva krát.
- 7.37. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.
- 7.38. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
- 7.39. Ustanovenia týchto reklamačných a obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona.
- 7.40. Predávajúci nezodpovedá za stratu alebo zneužitie digitálnych dát, ktoré sa nachádzajú na nosičoch dát, ktoré sú súčasťou reklamovaného tovaru a ani nie je povinný ich kupujúcemu vrátiť. Takto vzniknutú škodu nie je možné reklamovať.
- 7.41. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar na reklamačné konanie, ak reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú neprimerane znečistené alebo nespĺňajú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné vybavenie reklamácie.
- 7.42. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 7.43. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim FaxCopy a.s. je Slovenská obchodná inšpekcia Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

- 7.44. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

VÝLUKY ZO ZÁRUKY

- 7.45. Záruka sa nevzťahuje na prirodzené opotrebovanie tovaru alebo dielov používaných v súlade s ich technickým určením, najmä určenou životnosťou – napr. tlačové hlavy, atramentové a tonerové náplne, bubnové jednotky, žiarovky, batérie, sklenené a gumené časti, periodicky menené diely, prevádzkové náplne a pod. Uplynutím určenej životnosti záruka za tovar zaniká. Profylaktické kontroly, predpísaná prevádzková údržba a odporúčaná prevádzková starostlivosť nie sú súčasťou bezplatného záručného servisu. V prípade kúpy softvéru, vrátane predinštalovaného softvéru, sa záruka vzťahuje výhradne na čitateľnosť médií, na ktorých je softvér dodávaný. Odstránením ochranných prvkov (fólia, pečať, otvorenie obálky) alebo použitím prístupového hesla a pod. sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softvérového produktu, akceptuje licenčné podmienky zhotoviteľa softvéru a vstupuje do priameho právneho vzťahu so zhotoviteľom softvéru týkajúceho sa práv a povinností zhotoviteľa a užívateľa predmetného softvérového produktu.
- 7.46. Záruka sa ďalej nevzťahuje na vady, ktoré vznikli:
- mechanickým poškodením tovaru
 - neodborným zásahom a zmenami na tovare urobenými prevádzkovateľom, alebo treťou osobou
 - nesprávnou obsluhou, alebo prevádzkou tovaru v rozpore s návodom na obsluhu a/alebo zaškolením pri inštalácii a/alebo zanedbaním predpísanej starostlivosti o tovar alebo užívaním v rozpore s všeobecnými princípmi
 - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu určenému výrobcom zariadenia
 - spôsobom nezlučiteľným s technickými normami, alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR
 - nadmerným zaťažovaním, preťažením, nadmerným užívaním
 - používaním nevhodného spotrebného materiálu alebo programového vybavenia či príslušenstva
 - ohňom, bleskom, atmosférickou alebo statickou elektrinou, vodou, vytopením, pádom, mechanickým poškodením vonkajším vplyvom, kolísaním napätia v el. sieti a inými neodvratnými udalosťami
 - v prípade telekomunikačného zariadenia poruchou linky, na ktorú je zariadenie napojené
 - vírusom zavedeným kupujúcim, použitím nelegálneho alebo neautorizovaného software
- 7.47. Záruka sa tiež nevzťahuje na:
- tovar, ktorý nemožno z dôvodu odstránenia, zničenia alebo odcudzenia identifikačných znakov stotožniť s tovarom, ktorého predaj bol predmetom kúpnej zmluvy
 - doplňky a príslušenstvo v prípade, že nie sú predmetom reklamácie, ani na žiadne súbory dát, aplikácie nainštalované do reklamovaného výrobku, predávajúci nie je povinný tieto vymieňať ani zálohovať
 - priame alebo nepriame škody spôsobené stratou dát, ich zničením alebo ich nedostupnosťou
- 7.48. V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do 60 dní od dátumu podania reklamácie je predávajúci, podľa § 656 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať sumu za uskladnenie vo výške 1 EUR/deň pri tovare do 10kg a 2 EUR/deň pri ostatnom tovare. Po 180 dňoch predávajúci nevyzdvihnutú reklamáciu zlikviduje bez náhrady.

8. Mimozáručný servis

- 8.1. Nezáručný servis zariadení zabezpečuje spoločnosť FaxCOPY a.s. v spolupráci so spoločnosťou CBC Slovakia s.r.o. V prípade potreby servisu kontaktujte: CBC Slovakia s.r.o.
- 8.2. Na všetky predané zariadenia bude poskytnutý mimozáručný servis minimálne po dobu 5 rokov od predaja s výnimkou drobnej kancelárskej techniky a zariadení, u ktorých bola dosiahnutá výrobcom udaná životnosť.
- 8.3. Mimozáručný servis zahŕňa dodávku spotrebných materiálov, náhradných dielov, opravu a údržbu zariadenia. Za mimozáručný servis sa považuje aj prevádzková údržba a profylaktická prehliadka vykonaná na zariadení v záručnej lehote. Mimozáručný servis je platená služba.
- 8.4. Lokalizácia závady a/alebo diagnostika zariadenia po uplynutí záručnej doby pred opravou, repasáciou a pod. je spoplatnená služba sumou 20 € s DPH na jeden zásah. V prípade, že na danom zariadení bude po lokalizácii závady vykonaná oprava alebo údržba zákazník hradí len služby a tovary spojené s výkonom opravy alebo údržby. Diagnostika je v tomto prípade bezplatná. V prípade servisného zásahu vykonaného priamo u zákazníka sú vzniknuté dopravné náklady účtované samostatne. Platba za diagnostiku zariadenia sa hradí vopred.
- 8.5. Mimozáručný servis zahŕňa dodávku spotrebných materiálov, náhradných dielov, opravu a údržbu zariadenia. Za mimozáručný servis sa považuje aj prevádzková údržba a profylaktická prehliadka vykonaná na zariadení v záručnej lehote. Mimozáručný servis je platená služba.

9. Zodpovednosť za škodu

- 9.1. Právo na náhradu škody predávajúceho alebo kupujúceho sa spravuje príslušnými ustanoveniami § 420 a nasledujúcich Občianskeho zákonníka v platnom znení (každý zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil porušením právnej povinnosti) a poškodený pri uplatňovaní tohto nároku musí riadne a včas preukázať, že škoda mu bola spôsobená v príčinnej súvislosti s porušením konkrétnej zmluvnej alebo zákonnej (mimozmluvnej) povinnosti povinnej strany, napríklad pri používaní určitého výrobku alebo pri poskytovaní služby. Dôkazné bremeno spočíva na poškodenom. Zodpovednosti sa zbaví ten, kto preukáže, že škodu nezavinil. Ak bola škoda spôsobená aj

zavinením poškodeného, znáša škodu pomerne; ak bola škoda spôsobená výlučne jeho zavinením, znáša ju sám.

- 9.2. V prípade vzniku akejkoľvek škodovej udalosti (škoda na veci, majetku alebo zdraví) je potrebné uplatniť nárok na náhradu škody poškodeným výlučne v písomnej forme a v závislosti od okolností konkrétneho prípadu a povahy škodovej udalosti bude dohodnutý ďalší postup, najmä dokazovanie ohľadne porušenia právnej povinnosti, vzniku škody a príčinnej súvislosti medzi porušením povinnosti a vznikom škody v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

10. Zvláštne prípady

- 10.1. Špecifické dokumenty - papierové peniaze, cestovné šeky, dlhopisy, cenné papiere, zmenky vydané vládnymi kancelármi, stravné lístky a šeky, cestovné pasy, občianske preukazy, vodičské preukazy, poštové známky a doklady obsahujúce poštové pečiatky, prísťahovateľné dokumenty a pod. nie je možné kopírovať tak, aby bola kópia zameniteľná s originálom. Všetky farebné kópie špecifických predlôh budú označené nápisom "kópia". Prílohy obsahujúce utajené skutočnosti, autorské a umelecké diela je možné kopírovať pri dodržaní zákonných podmienok podľa platnej legislatívy. Kopírovanie špecifických predlôh vymedzuje: Trestný zákon č. 300/2005 Z.z., par. 270 TZ, par. 274 TZ, par. 352 TZ, Vyhláška NBS č.456/2001 Z.z., Zákon o ochrane utajovaných skutočností č. 215/2004 Z.z., Zákon č.224/2006 Z.z. o občianskych preukazoch, Zákon č. 530/1990 Zb o dlhopisoch v znení noviel.
- 10.2. Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť spracovať (kopírovať, skenovať, viazať, ...) dokumenty, ktoré nie je možné spracovať bez rizika ich poškodenia. Ak kupujúci aj napriek upozorneniam trvá na spracovaní, vykoná predávajúci požadovaný úkon na riziko kupujúceho, pričom môže od kupujúceho vyžadovať písomné vyhlásenie o súhlase na príslušný úkon, v ktorom na seba kupujúci prevezme riziko vzniknutej škody.
- 10.3. Predávajúci odmietne objednávky, ktoré nie je možné spracovať bez rizika poškodenia zariadení predávajúceho, života alebo zdravia osôb, životného prostredia a pod. a pri ktorých je dôvodné podozrenie, že by sa ich vykonaním predávajúci dopustil trestného činu, priestupku alebo ich napomáhaniu, prípadne iného porušenia všeobecne platných predpisov alebo by sebe alebo tretej osobe spôsobil škodu či riziko.

11. Sťažnosti, pripomienky, pochvaly

Sťažnosti, návrhy, pripomienky a pochvaly je možné zaslať vedeniu spoločnosti FaxCopy, a.s. písomne na adresu sídla spoločnosti, e-mailom na adresu karol.dittinger@faxcopy.sk, faxcopy@faxcopy.sk alebo telefonicky na čísla 0850/111516 alebo 0903/870101.