FaxCopy, a.s.
FaxCopy Pro s.r.o.
Copygraf s.r.o.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY a REKLAMAČNÝ PORIADOK

platné pre predajne od 01.09.2024

Obsah

1. Všeobecné ustanovenia 2
2. Objednávanie tovaru a služieb 4
3. Osobitné ustanovenia týkajúce sa diela 5
4. Osobitné ustanovenia týkajúce sa fotografických služieb 6
5. Dodacie a platobné podmienky 7
6. Kúpna cena 9
7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody 10
8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, vytknutie vady) 10
9. Osobné údaje a ich ochrana 16
10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy 18
11. Bezpečnosť výrobkov a stiahnutie z trhu 19
12. Záverečné ustanovenia 19
13. Príloha č. 1 – Miestne príslušný orgán dozoru 20
14. Príloha č. 2 – Zoznam servisných stredísk 21
15. Príloha č. 3 – Spôsoby vytknutia vady 22
16. Príloha č. 4 – Formulár na vytknutie vady 24

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o dielo uzatvorenej medzi predávajúcim a zhotoviteľom, ktorým je

- FaxCopy, a.s., so sídlom Domkárska 15, 82105 Bratislava, SR, IČO: 35729040, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka č. 1533/B
- FaxCopy Pro s.r.o., so sídlom Domkárska 15, 82105 Bratislava, SR, IČO: 47076178, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 88049/B
- Copygraf s.r.o., so sídlom Domkárska 15, 82105 Bratislava, IČO: 46140565, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 100409/B

(ďalej len "predávajúci" alebo "zhotoviteľ") a kupujúcim (ďalej len "kupujúci" alebo "objednávateľ"), ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru alebo zhotovenie diela v obchodných miestach predávajúceho dislokovaných v kamenných predajniach (ďalej aj len „predajne“).

1.2. V prípade, ak je kupujúcim alebo objednávateľom podnikateľ vystupujúci v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, riadia sa právne vzťahy zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom. Ustanovenia týchto obchodných a reklamačných podmienok, najmä články 2, 3, 4, 5 a 6 sa podľa svojho charakteru a účelu vzťahujú primerane na podnikateľa; článok 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok sa nevzťahuje na podnikateľa. V prípade pochybností, je predávajúci oprávnený určiť, či sa dané ustanovenie týchto obchodných a reklamačných podmienok vzťahuje na podnikateľa. Ak predávajúci vyhodnotí, že sa dané ustanovenie týchto obchodných a reklamačných podmienok nevzťahuje na podnikateľa, oznámi podnikateľovi ďalší postup.

1.3. **Kontaktné údaje predávajúceho**:

FaxCopy a.s., Domkárska 15, 82105 Bratislava, SR, IČO: 35729040, DIČ: 2020242070, IČ DPH: SK7020000130, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka č. 1533/B, bankové účty

- ČSOB a.s., účet: 25801453/7500, IBAN: SK06 7500 0000 0000 2580 1453, BIC/SWIFT: CEKOSKBX
- Slovenská sporiteľňa, a. s., účet: 5159889473/0900, IBAN: SK28 0900 0000 0051 5988 9473, BIC/SWIFT: GIBASKBX
- Tatra banka, a. s., účet 2920843050/1100, IBAN: SK71 1100 0000 0029 2084 3050, BIC/SWIFT: TATRSKBX

Telefón: +421 850 11 15 16,
E-mail: eshop@faxcopy.sk
Web: https://www.faxcopy.sk

FaxCopy Pro, s.r.o., Domkárska 15, 82105 Bratislava, SR, IČO: 47076178, DIČ: 2023722701, IČ DPH: SK7020000130, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 88049/B, bankové účty

- Slovenská sporiteľňa, a. s., účet: 5159889481/0900, IBAN: SK06 0900 0000 0051 5988 9481, BIC/SWIFT: GIBASKBX

Telefón: +421 850 11 15 16,
E-mail: foto@faxcopypro.sk
Web: https://www.faxcopypro.sk

Copygraf, s.r.o., Domkárska 15, 821 05 Bratislava, SR, IČO: 46140565, DIČ: 2023258116, IČ DPH: SK7020000130, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 100409/B, bankové účty

- Slovenská sporiteľňa, a. s., účet: 5159889537/0900, IBAN: SK46 0900 0000 0051 5988 9537, BIC/SWIFT: GIBASKBX

Telefón: +421 850 11 15 16
E-mail: copygraf@copygraf.sk
Web: https://www.copygraf.sk/

1.4. **Orgán dozoru**:
Orgán dozoru miestne príslušný pre jednotlivé predajne je uvedený v prílohe č. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ďalej na webových stránkach:
https://www.soi.sk/
https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi
Tieto obchodné a reklamačné podmienky v znení platnom v deň uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo zmluvy o dielo sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy alebo zmluvy o dielo. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu alebo zmluvu o dielo, v ktorej si dohodnú podmienky odchylne od týchto obchodných a reklamačných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy alebo zmluvy o dielo uprednostnené pred týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami. Takto dohodnuté podmienky nesmú byť v rozpore s inými právnymi úpravami (skrátenie lehoty na vrátenie tovaru, záručnej doby a pod.).

1.5. V prípade, že predávajúci nedodrží svoje povinnosti uvedené v platných právnych predpisoch Slovenskej republiky alebo Európskych spoločenstiev alebo v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, môže si kupujúci uplatniť svoje právo voči predávajúcemu prostredníctvom príslušného súdu.

1.6. Všetky informácie o ponúkanom tovare v predajniach sú prevzaté z oficiálnych zdrojov od ich výrobcov, resp. dodávateľov. V prípade prevzatia chybnej informácie má predávajúci právo kedykoľvek a bez predchádzajúceho upozornenia tieto informácie opraviť, doplniť alebo inak modifikovať. Kupujúci má v takomto prípade právo od zmluvy odstúpiť.

1.7. Dielom sa rozumie zhotovenie fotodarčeku a/alebo polygrafického výrobku a/alebo poskytnutie grafických prác a/alebo poskytnutie tlačových prác a/alebo viazačských prác a/alebo fotografických prác.

1.8. Tovarom sa rozumie tovar ponúkaný predávajúcim.

Zákon 79/2015 Z. z. o odpadoch

1.9. V zmysle § 37 odsek 1 Zákona o odpadoch predajca

- uvádza pri predaji elektrozariadenia na nákupnom doklade samostatne recyklačný poplatok,
- informuje a umožňuje vo svojich prevádzkach (predajniach) a aj v mieste sídla predajcu bezplatný spätný zber elektroodpadu,
- zabezpečuje vo svojich predajniach spätný zber elektroodpadu po celú prevádzkovú dobu,
- odovzdáva vyzbieraný elektroodopad zmluvne určenému spracovateľovi

1.10. V zmysle § 37 odsek 1 Zákona o odpadoch je predajca oprávnený odmietnuť prevzatie elektroodpadu v rámci spätného zberu, ak odovzdávaný elektroodpad neobsahuje základné komponenty elektrozariadenia, z ktorého pochádza, alebo ak z dôvodu kontaminácie predstavuje riziko pre zdravie a bezpečnosť personálu alebo ak obsahuje iný odpad ako elektroodpad.

Nariadenia EÚ č. 1169/2011 – Povinné informácie o potravinách

1.11. Podľa Nariadenia EÚ č. 1169/2011 platného od 13.12.2014 poskytuje predávajúci spotrebiteľovi nasledovné údaje o potravinách v súlade s článkami 10 až 35 Nariadenia EÚ č. 1169/2011 a okrem výnimiek obsiahnutých uvedenej kapitole tieto údaje:
a) názov potraviny
b) zoznam zložiek

c) akúkoľvek zložku alebo technologickú pomocnú látku uvedenú v prílohe II alebo akúkoľvek zložku alebo technologickú pomocnú látku odvodenú z látky alebo výrobku uvedeného v prílohe II, ktorá spôsobuje alergie alebo neznášanlivosť a ktorá sa používa pri výrobe alebo príprave potraviny, pričom sa nachádza aj v konečnom výrobku, aj keď v pozmenenom stave;
d) množstvo určitých zložiek alebo kategórií zložiek;
e) netto množstvo potraviny;
f) dátum minimálnej trvanlivosti alebo dátum spotreby;
g) všetky osobitné podmienky skladovania a/alebo podmienky použitia;
h) meno alebo obchodné meno a adresu prevádzkovateľa potravinárskeho podniku uvedeného v článku 8 ods. 1 nariadenia EÚ č. 1169/2011;
i) krajinu pôvodu alebo miesto pôvodu, ak sú ustanovené v článku 26 nariadenia EÚ č. 1169/2011;
j) návod na použitie, ak by bez poskytnutia takéhoto návodu bolo ťažké potravinu správne použiť;
k) ak ide o nápoje obsahujúce viac ako 1,2 objemového percenta alkoholu, skutočný obsah alkoholu v objemových percentách;

1.12. Údaje uvedené v odseku 1.13 sa uvedú slovami a číslami. Bez toho, aby bol dotknutý článok 35 nariadenia EÚ 1169/2011, môžu byť navyše vyjadrené prostredníctvom piktogramov alebo symbolov.

2. Objednávanie tovaru a služieb

2.1. Objednávku tovaru alebo diela je možné realizovať osobne v predajni, poštou, telefonicky, faxom alebo e-mailom.

2.2. Výber tovaru v predajni je návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy, ku ktorej uzavretiu príde zaplatením kúpnej ceny za tovar.

2.3. Objednávku tovaru poštou, telefonicky, faxom alebo e-mailom adresuje kupujúci ktorejkoľvek predajni podľa svojho výberu. V prípade objednávky tovaru realizovanej podľa predchádzajúcej vety kupujúci uvedie predávajúcemu druh a množstvo objednávaného tovaru, svoje identifikačné údaje (v prípade fyzických osôb meno, priezvisko, adresa a v prípade právnických osôb názov/obchodné meno, sídlo, IČO, IČ DPH), platobné údaje (banka, číslo účtu), kontaktné údaje (e-mail, telefón), určenie predajne, do ktorej má byť tovar dodaný. K uzavretiu kúpnej zmluvy na základe objednávky podľa tohto odseku príde akceptáciou objednávky predávajúcim. Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný sa preukázať ústnym oznámením svojho mena.

2.4. Pri objednávke tovaru v hodnote nad 3.300 Eur predávajúci predloží kupujúcemu kúpnu zmluvu alebo písomné potvrdenie objednávky, ktoré nahradzuje 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. Osobitné ustanovenia týkajúce sa diela

3.1 Zhotoviteľ pri osobnej objednávke diela vystaví objednávateľovi zákazkový list, ktorý obsahuje najmä dátum vystavenia zákazkového listu, špecifikáciu diela, predpokladanú dodaciu lehotu a cenu diela. Objednávateľ podpíše jedno vyhotovenie zákazkového listu pre zhotoviteľa.

3.2 V prípade, že zhotoviteľ zhotovuje dielo na základe dát objednávateľa, je povinnosťou objednávateľa pred odovzdaním dát zhotoviteľovi tieto dáta skontrolovať, a to najmä, avšak nie výlučne z pohľadu, či ide o dáta, ktoré má objednávateľ záujem spracovať a či tieto dáta sú vhodné pre objednávateľom zamýšľané spracovanie.

3.3 Zhotoviteľ je oprávnený odmietnuť dáta, ktoré sú nečitateľné, chybné, či iným spôsobom nespracovateľné, tiež dáta, ktoré sú v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady tovaru spôsobené chybnými dátami objednávateľa (napr. pravopisné chyby, rozmazaná fotografia a pod.). Zhotoviteľ si vyhradzuje právo odmietnuť spracovať (kopírovať, skenovať, viazať,...) dokumenty, ktoré nie je možné spracovať bez rizika ich poškodenia. Ak objednávateľ aj napriek upozorneniam zhotoviteľa trvá na spracovaní, vykoná zhotoviteľ požadovaný úkon na riziko objednávateľa, pričom je oprávnený od objednávateľa vyžiadať pred začatím realizácie diela písomné vyhlásenie o súhlase na príslušný úkon. Zhotoviteľ nezodpovedá za poškodenie dokumentov.

3.4 Zhotoviteľ odmietne objednávky, ktoré nie je možné spracovať bez rizika poškodenia zariadení zhotoviteľa, života alebo zdravia osôb, životného prostredia a pod. a pri ktorých je dôvodné podozrenie, že by sa ich vykonaním zhotoviteľ dopustil trestného činu, priestupku alebo ich napomáhaniu, prípadne iného porušenia všeobecne platných predpisov alebo by sebe alebo tretej osobe spôsobil škodu či riziko.

3.5 Špecifické dokumenty – papierové peniaze, cestovné šeky, dlhopisy, cenné papiere, zmenky vydané vládnymi kanceláriami, stravné lístky a šeky, cestovné pasy, občianske preukazy, vodičské preukazy, poštové známky a doklady obsahujúce poštové pečiatky, prisťahovalecké 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: § 270, § 274, § 352, § 352a zákona č. 300/2005 Z.z. Trestný zákon, Vyhláška NBS č. 456/2001 Z.z., zákon č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností, zákon č. 395/2019 Z.z. o občianskych preukazoch, zákon č. 530/1990 Zb. o dlhopisoch v znení neskorších predpisov.

3.6 Pri zhotovovaní diela vyžadujúceho si grafické práce realizované zhotoviteľom, zhotoviteľ v závislosti od druhu zhotovovaného diela samostatne alebo na požiadanie objednávateľa, zašle objednávateľovi na e-mailovú adresu zadanú pri objednávke diela grafický návrh diela. Objednávateľ je povinný na zaslaný grafický návrh odpovedať bez zbytočného odkladu, v opačnom prípade bude zhotoviteľ e-mailom opätovne kontaktovať objednávateľa. Ak napriek opätovnému kontaktovaniu objednávateľa, objednávateľ v primeranej lehote ku grafickému návrhu nezaujme stanovisko, zhotoviteľ zhotovovanie diela ukončí. Zhotoviteľ začne so zhotovovaním diela až po odsúhlasení grafického návrhu objednávateľom.

3.7 Pri zhotovovaní diela na počkanie, ktoré si vyžaduje grafické práce realizované zhotoviteľom, zhotoviteľ osobne ihneď ukáže objednávateľovi grafický návrh na obrazovke počítača alebo v inej vhodnej forme v závislosti od druhu zhotovovaného diela. Objednávateľ je povinný na predložený grafický návrh odpovedať ihneď. Zhotoviteľ začne so zhotovovaním diela až po odsúhlasení grafického návrhu objednávateľom.

3.8 V závislosti od druhu objednávateľom zvoleného diela sú grafické práce zahrnuté v cene diela alebo môžu byť poskytnuté na požiadanie objednávateľa nad rámec základného rozsahu grafických prác. Zhotoviteľ upozorní objednávateľa pri objednávke diela na rozsah grafických prác zahrnutých v cene diela a na cenu grafických prác poskytovaných zhotoviteľom nad tento rozsah.

3.9 Grafické spracovanie diela sa môže odlišovať od dát dodaných objednávateľom v dôsledku technických vlastností materiálov použitých zhotoviteľom, zhotoviteľ za prípadné odlišnosti nezodpovedá.

3.10 Dáta dodané objednávateľom budú pre účel spracovania objednávky diela prekopírované do pamäte počítača zhotoviteľa. Kopírovanie údajov sa uskutoční za prítomnosti objednávateľa, pričom sa overí úplnosť a funkčnosť dát. Po ukončení spracovania budú na požiadanie objednávateľa dáta z pamäte počítača vymazané. Pokiaľ objednávateľ výslovne požiada o vymazanie dát, budú tieto archivované po dobu potrebnú na riešenie prípadnej reklamácie, po uplynutí uvedenej lehoty budú vymazané.

3.11 Zhotoviteľ nezodpovedá za prípadné straty alebo zničenie dát pri manipulácii s dátami.

4. Osobitné ustanovenia týkajúce sa fotografických služieb

4.1 Zhotoviteľ poskytuje fotografické služby v predajni, v inom interiéri alebo v exteriéri v termíne a na mieste podľa dohody zhotoviteľa a objednávateľa pri objednávke fotografických služieb a poskytuje úpravu fotografií.

4.2 Pri objednávke fotografií na doklady je objednávateľ povinný ústne oznámiť požadovaný rozmer fotografie a druh požadovaného fotopapiera (lesklý, pololesklý alebo matný), prípadne pri dokladovej fotografii účel použitia (druh dokladu, čo má vplyv na technickú špecifikáciu fotografie).

4.3 Termín poskytnutia fotografických služieb mimo predajne a cenu dohodne zhotoviteľ s objednávateľom individuálne pri objednávke fotografických služieb. Objednávateľ sa zaväzuje v termíne splatnosti a spôsobom podľa dohody so zhotoviteľom, uhradiť zhotoviteľovi zálohu vo výške určenej zhotoviteľom. Podrobnejšie podmienky poskytovania fotografických služieb mimo predajne môžu byť v prípade potreby upravené v samostatnej zmluve uzatvorenej medzi objednávateľom a zhotoviteľom.

4.4 V prípade, ak fotografovanie na dohodnutom mieste podlieha obmedzeniam, objednávateľ je povinný pri objednávke upozorniť zhotoviteľa na tieto obmedzenia.

4.5 V prípade zrušenia dohodnutého termínu poskytnutia fotografických služieb mimo predajne z dôvodu na strane zhotoviteľa alebo objednávateľa alebo vyššej moci, zhotoviteľ a objednávateľ sa bezodkladne dohodnú na náhradnom termíne. V prípade, ak je dôvod zrušenia dohodnutého termínu poskytnutia fotografických služieb mimo predajne na strane objednávateľa, objednávateľ sa zaväzuje do 10 dní odo dňa, kedy sa mali poskytnúť fotografické služby, uhradiť zhotoviteľovi zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa uhradenej zálohe podľa ods. 4.3. Zhotoviteľ je oprávnený na zmluvnú pokutu podľa predchádzajúcej vety započítať zálohu uhradenú podľa ods. 4.3, o použití zálohy na uhradenie zmluvnej pokuty je zhotoviteľ povinný bezodkladne informovať objednávateľa.

4.6 Úprava fotografií na doklady zahŕňa základnú postprodukciu, najmä, avšak nie výlučne retušovanie nedokonalostí pleti, úpravu farebnosti, kontrastu, jasu, vyváženie expozície a orez fotografií. Zhotoviteľ upraví fotografie iné ako fotografie podľa predchádzajúcej vety na základe individuálnej požiadavky objednávateľa za príplatok vo výške závislej od úprav požadovaných objednávateľovi, ktorý bude objednávateľovi vopred ústne oznámený.

4.7 Náhľad fotografie určenej na doklady zhotovenej v predajni poskytne zhotoviteľ objednávateľovi ihneď po odfotografovaní ukážkou na displeji fotoaparátu. Po odsúhlasení objednávateľom ihneď poskytne zhotoviteľ objednávateľovi finálne upravené vytlačené fotografie narezané na určený rozmer okrem fotografií tlačených samoobslužne, ktoré sú odovzdané v celosti na tlačovom hárku o rozmere 10 x 15 cm (na požiadanie objednávateľa fotografie z tlačového hárku zhotoviteľ nareže na požadovaný formát za príplatok). Výšku príplatku podľa predchádzajúcej vety oznámi zhotoviteľ objednávateľovi pri objednávke rezania fotografií.

4.8 Fotografie uchováva zhotoviteľ po dobu 1 roka od odfotografovania.

5. Dodacie a platobné podmienky

5.1. Miestom dodania tovaru je predajňa predávajúceho, v ktorej bola uzavretá kúpna zmluva. Pri objednávke tovaru podľa odseku 2.3 je miestom dodania tovaru predajňa predávajúceho zvolená kupujúcim pri objednávke tovaru podľa odseku 2.3.

5.2. Tovar nachádzajúci sa v predajni je kupujúci povinný prevziať ihneď po zaplatení kúpnej ceny za tovar podľa odseku 2.2.

5.3. Dodacia lehota tovaru objednaného podľa odseku 2.3. závisí od skladovej dostupnosti tovaru. Orientačnú dodaciu lehotu oznámi predávajúci kupujúcemu ústne pri objednávke tovaru alebo e-mailom alebo inou vhodnou formou podľa výberu predávajúceho.

5.4. Základná dodacia lehota diela, ktoré sa vyrába priamo v predajni na základe individuálnej objednávky objednávateľa, je 1 pracovný deň; pri diele, ktoré sa nevyrába priamo v predajni, ale sa zasiela z centrálnej výroby zhotoviteľa, je dodacia lehota 3 pracovné dni.

5.5. Pre vybrané diela, ktorých zoznam je zverejnený v predajni, môže byť štandardná dodacia lehota určená odlišne. Pri niektorých druhoch diel dodacia lehota závisí aj od objednaného množstva, špeciálneho spracovania a pod.

5.6. Dodacia lehota sa počíta od záväzného potvrdenia objednávky zhotoviteľom a vzťahuje sa k pracovným dňom, resp. času, kedy má daná predajňa určenú prevádzkovú dobu pre kupujúcich.

5.7. 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 v násobkoch pracovných dní, za pracovný deň sa považuje deň, kedy je predajňa otvorená pre zákazníkov. Dodacia lehota potom uplynie o určený počet pracovných dní neskôr po dni prijatia objednávky.

5.8. Ak predávajúci nie je z prevádzkových dôvodov schopný dodržať obvyklé a zverejnené dodacie lehoty tovaru alebo diela a táto skutočnosť je známa alebo predvídateľná vopred, informuje predávajúci o tejto skutočnosti kupujúceho ústne pred prevzatím zákazky. V prípade, ak nemožno dodržať obvyklú a zverejnenú dodaciu lehotu diela podľa predchádzajúcej vety a objednávateľ s touto skutočnosťou súhlasí, zhotoviteľ je povinný túto skutočnosť zaznamenať v zákazkovom liste.

5.9. 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 túto skutočnosť kupujúcemu a dohodne náhradný termín alebo iné podmienky dodania.

5.10. Pre vybrané diela je za príplatok možné objednať vybavenie objednávky v expresnej dodacej lehote a to len na žiadosť objednávateľa a ak to umožňujú prevádzkové a kapacitné podmienky zhotoviteľa. Dodanie v expresnej lehote musí byť vyznačené na zákazkovom liste a potvrdené objednávateľom. Zoznam diel, pri ktorých je možná expresná dodacia doba a samotné expresné doby je k dispozícii v predajni.

5.11. Za expresnú dodaciu lehotu účtuje zhotoviteľ 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 objednávateľa, ako neprevzatie zákazky v určenom čase, poskytnutie nesprávnych alebo neúplných podkladov potrebných na zhotovenie zákazky a pod.

5.12. Pokiaľ je pre sprevádzkovanie zariadenia vyžadované všeobecne platnými predpismi alebo výrobcom zariadenia splnenie určitých podmienok, ktoré vyžadujú súčinnosť kupujúceho alebo tretej strany, bude zariadenie uvedené do prevádzky odborným pracovníkom predávajúceho až po splnení týchto podmienok a takto prípadne spôsobené oneskorenie sa nezapočítava do dodacej lehoty.

5.13. Predávajúci je oprávnený dodať kupujúcemu tovar aj pred uplynutím dodacej lehoty.

5.14. Ak si kupujúci neprevezme tovar do 7 dní od jeho dodania podľa ods. 5.3 až 5.5, má predávajúci právo od zmluvy odstúpiť a predať tovar tretej osobe. Účinky odstúpenia nastávajú dňom

doručenia písomného odstúpenia od zmluvy kupujúcemu. Predávajúci má právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100 % ceny tovaru za porušenie povinnosti kupujúceho prevziať tovar; nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý. Zmluvná pokuta je splatná dňom nasledujúcim po dni porušenia povinnosti kupujúceho prevziať tovar.

5.15. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu do predajne podľa odseku 2.3, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru a podpísanie protokolu o zaplatení kúpnej ceny a doručení a odovzdaní tovaru. Tovar sa považuje za dodaný a prevzatý okamihom doručenia tovaru kupujúcemu. Doručením tovaru kupujúcemu sa rozumie dodanie tovaru na Miesto, jeho prevzatie kupujúcim alebo treťou osobou splnomocnenou kupujúcim a podpísanie protokolu o zaplatení kúpnej ceny a doručení a odovzdaní tovaru kupujúcim alebo treťou osobou splnomocnenou kupujúcim.

5.16. Kupujúci je oprávnený ihneď skontrolovať tovar a/alebo dielo, ako aj jeho obal v prítomnosti predávajúceho. V prípade zistenia existencie vady tovaru a/alebo diela a/alebo v prípade, ak zásielka nie je kompletná (napr. nižší počet kusov tovaru, resp. chýba objednaný tovar), je predávajúci povinný na žiadosť kupujúceho vyhotoviť Zápis o škode s uvedením rozsahu a povahy vady tovaru a/alebo diela, ktorého správnosť potvrdí kupujúci. Na základe takto vyhotoveného zápisu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar a/alebo dielo s vadou alebo potvrdiť doručenie tovaru a/alebo diela s vadou a následne v zmysle čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok vytknúť vadu tovaru u predávajúceho alebo inej osoby. V prípade, ak kupujúci odmietne prevziať dodaný tovar s vadou, všetky účelne vynaložené náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša predávajúci.

5.17. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v odseku 5.3 až 5.5 týchto obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia bez toho, aby boli kupujúcemu účtované ďalšie poplatky.

5.18. Kupujúci je povinný uhradiť kúpnu cenu alebo cenu diela pri prevzatí tovaru alebo pri prevzatí diela alebo pri poskytnutí služby.

5.19. Uhradiť kúpnu cenu alebo cenu diela možno jedným z nasledujúcich spôsobov platby:

- **úhrada tovaru v hotovosti na predajni** – kupujúci uhradí kúpnu cenu v hotovosti v predajni.
- **úhrada tovaru platobnou kartou v predajni** – kupujúci uhradí kúpnu cenu platobnou kartou prostredníctvom POS terminálu v predajni. Platbu platobnou kartou v predajni je možné vždy nahradiť platbou v hotovosti.
- **úhrada tovaru bankovým prevodom** – kupujúci uhradí kúpnu cenu vopred bankovým prevodom, na základe vystavenej zálohovej faktúry.

5.20. Kupujúci si vyberá spôsob platby záväzne a zvolený spôsob platby môže zmeniť iba po dohode s predávajúcim.

5.21. Predávajúci vydáva darčekové poukážky a platobné poukážky „Faxáč“ (ďalej len „poukážka“) v rôznych nominálnych hodnotách, ktoré je možné použiť na zaplatenie ceny za objednávku namiesto bežných platidiel.

5.22. Pravidlá použitia poukážok:

- Poukážku je možné jednorazovo použiť na nákup tovaru alebo služby v predajni.
- Platnosť poukážky je vyznačená presným dátumom na poukážke.
- Celková hodnota poukážky je uvedená na každej poukážke ako suma vrátane DPH.
- Poukážku je možné využiť jedine v celej hodnote, v rámci jedného nákupu, nie je možné ju uplatniť po častiach.
- Poukážku nie je možné vymeniť za peňažnú hotovosť.
- Ak je celková suma nákupu vyššia ako hodnota poukážky, kupujúci doplatí zvyšok sumy iným spôsobom.

- Ak je celková suma nákupu nižšia ako hodnota poukážky, zvyšok hodnoty bez náhrady prepadáva (poukážku je možné použiť iba jednorázovo).
- Poukážky sú kumulovateľné. Pri jednej platbe je možné použiť viac platných poukážok.
- Poukážka je prenosná a môže ju uplatniť ktokoľvek.
- Poukážka nie je cenným papierom.
- Poukážky je možné použiť aj na úhradu akciových tovarov a služieb.

5.23 Predaj s následnou bezhotovostnou úhradou bankovým prevodom je možný u vybraného okruhu kupujúcich, pričom splatnosť vystavenej faktúry je 14 dní odo dňa vystavenia, ak nie je dohodnuté inak.

5.24 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. Kúpna cena

6.1. Kúpna cena tovaru alebo cena za dielo je zverejnená vo forme cenovky, cenníku alebo iného informačného materiálu v predajni. Kúpna cena alebo cena za dielo je platná po dobu, v ktorej je uvedená na cenovke, cenníku alebo v inom informačnom materiáli.

6.2. V prípade osobitných akcií na tovar alebo služby sú aktuálne (nižšie) ceny uvedené na cenovkách, cenníku alebo v inom informačnom materiáli v predajni. Akciové ceny platia do termínu ukončenia akcie alebo do vypredania zásob v predajni. Predávajúci na cenovke, cenníku alebo v inom informačnom materiáli v predajni zároveň uvedie predchádzajúcu cenu tovaru.

6.3. Zobrazená kúpna cena za tovar v predajni alebo cena za dielo zahŕňa aj daň z pridanej hodnoty vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky a nezahŕňa cenu za prepravu tovaru alebo diela alebo iné voliteľné služby.

6.4. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť cenu uvedenú na akejkoľvek cenovke, cenníku alebo v inom informačnom materiáli v predajni. Zmena ceny sa nevzťahuje na kúpne zmluvy alebo zmluvy o dielo uzatvorené pred zmenou ceny, bez ohľadu na to, že ešte nedošlo k dodaniu tovaru alebo diela.

6.5. Ceny, cenové akcie, podmienky na poskytnutie zliav a bonusov platné v jednotlivých predajniach môžu byť navzájom odlišné.

6.6. Ceny, cenové akcie, podmienky na poskytnutie zliav a bonusov uvádzané v e-shope platia iba na objednávky vytvorené v e-shope a môžu sa líšiť od cien platných pre predajne. Nie je možné nárokovať ceny platné v e-shope pri nákupe v predajni.

6.7. V súlade s ust. § 3 ods. 4 zák. č. 18/1996 Z.z. o cenách, cena platená v hotovosti sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov; celkový zvyšok nezaokrúhlenej ceny platenej v hotovosti, ktorý je nižší ako polovica hodnoty 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nadol a celkový zvyšok nezaokrúhlenej ceny platenej v hotovosti, ktorý je rovný alebo vyšší ako polovica hodnoty 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nahor. Ak je cena platená v hotovosti súčtom cien za viac kusov toho istého tovaru alebo viac kusov rôznych tovarov, zaokrúhľuje sa takto až výsledná cena platená v hotovosti. Cena platená v hotovosti vo výške 1 eurocent alebo 2 eurocenty sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov.

6.8. Predávajúci poskytuje zľavu z ceny na vybrané skupiny produktov držiteľom 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.

6.9. Predávajúci stálym zákazníkom ponúka vernostný program. Podľa rozsahu a formy spolupráce, ako aj podľa záujmu kupujúceho, poskytuje rôzne programy (vernostné karty). Začlenenie kupujúceho 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 www.faxcopy.sk/vernostny-program.

6.10. Predávajúci je oprávnený na požiadanie predložiť kupujúcemu písomnú cenovú ponuku, v rámci ktorej je možné v odôvodnených prípadoch dohodnúť medzi kupujúcim a predávajúcim množstevné, výstavné a špeciálne zľavy.

6.11. Všetky vyhlásené cenové akcie sú platné vždy len do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody

7.1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru zaplatením kúpnej ceny za vybraný tovar.

7.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v okamihu nadobudnutia vlastníckeho práva k tovaru.

7.3. Objednávateľ nadobúda vlastnícke právo k dielu prevzatím diela, za splnenia podmienky, že zaplatil cenu za dielo.

7.4. Nebezpečenstvo škody na diele prechádza na objednávateľa v okamihu nadobudnutia vlastníckeho práva k dielu.

8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, vytknutie vady)

8.1. Pre účely článku 8. týchto obchodných a reklamačných podmienok sa tovarom rozumie aj dielo.

8.2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho v „kamennej predajni“ predávajúceho a nevzťahuje sa na nákupy uskutočnené prostredníctvom elektronického predaja na webových stránkach predávajúceho, pre ktoré platí osobitný reklamačný poriadok.

8.3. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa bodu 8.26. alebo 8.27. týchto obchodných a reklamačných podmienok.

8.4. Kupujúci môže vytknúť vadu osobne v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je vytknutie vady možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby alebo u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla predávajúceho. Zoznam iných osôb na odstránenie vady je uvedený v záručnom liste (pokiaľ bol k výrobku vydaný), na webových stránkach predávajúceho www.faxcopy.sk alebo na stránkach príslušného výrobcu alebo ich poskytne predávajúci kupujúcemu na požiadanie.

8.5. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru[1]. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na

[1] Zákon o ochrane spotrebiteľa v prvom rade priznáva kupujúcemu právo na výmenu alebo opravu tovaru. Odstúpenie od zmluvy alebo zľava z kúpnej ceny prichádza do úvahy až sekundárne, aj to iba za splnenia podmienok podľa § 624 Občianskeho zákonníka. Odstraňovanie vád už nie je upravené v zákone o ochrane spotrebiteľa, ale výlučne iba v Občianskom zákonníku.

skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti. Ak sa vytýkaná vada nepreukáže, alebo sa preukáže, že sa nejedná o záručnú vadu, bude odstránenie vady odmietnuté. Ak sa jedná o vadu nezáručnú a kupujúci súhlasí s platenou opravou, bude tovar opravený za cenu podľa aktuálne platného cenníka. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní tovar predávajúcemu alebo inej osobe, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy, náklady prevzatia tovaru znáša predávajúci.

8.6. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností uvedených v bode 8.5 druhej vety týchto obchodných a reklamačných podmienok.

8.7. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak

- predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
- predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a ods. 6 Občianskeho zákonníka,
- predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa bodu 8.6 týchto obchodných a reklamačných podmienok,
- vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

8.8. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa bodu 8.7. týchto obchodných a reklamačných podmienok, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.

8.9. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

8.10. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti tovar predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie tovaru, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci tovar v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie tovaru predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

8.11. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal tovar predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

8.12. Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

8.13. Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

8.14. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 8.4. a 8.5. týchto Všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 624 Občianskeho zákonníka (bod 8.6. až 8.11. týchto Všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku) tak, že umiestnil tieto Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok na viditeľnom a dostupnom mieste v predajni.

8.15. Kupujúci má právo uplatniť si počas záručnej doby u predávajúceho zodpovednosť za vady len u tovaru zakúpeného u predajcu.

8.16. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo vytknúť vadu:

- v predajni predávajúceho v súlade s ust. § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka tak, že doručí tovar do predajne predávajúceho a vyjadrí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 8.5. a 8.6. alebo 8.7. až 8.12. týchto Všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku (ďalej len „Oznámenie o vytknutí vady“) napr. ústne alebo vo forme vyplneného formulára na vytknutie vady (Príloha č. 4), ktorý vyplní predávajúci za osobnej prítomnosti kupujúceho a podľa jeho pokynov. Kupujúci je povinný v Oznámení o vytknutí vady pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 623 alebo § 624 Občianskeho zákonníka uplatňuje,
- u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy,
- prostriedkami diaľkovej komunikácie (e-mail faxcopy@faxcopy.sk alebo doporučený list na adresu sídla predávajúceho); v takomto prípade kupujúci odošle tovar na adresu sídla predávajúceho spolu s vyplneným formulárom o vytknutí vady (Príloha č. 4, tiež je k dispozícii na webovom sídle predávajúceho)

8.17. Konanie o odstránení vady týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu, začína dňom vytknutia vady predávajúcemu.

8.18. Ak je predmetom vytknutia vady tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je povinný sprístupniť daný tovar a poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky predmetného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Konanie o odstránení vady týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom vytknutia vady predávajúcemu.

8.19. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu bezodkladne po vytknutí vady potvrdenie o vytknutí vady tovaru v písomnej podobe v zmysle § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka, v ktorom je povinný presne označiť vytýkané vady tovaru; lehotu, v ktorej vadu odstráni a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.4. a 8.5. (ust. § 623 Občianskeho zákonníka) a 8.6. až 8.11. (ust. § 624 Občianskeho zákonníka) týchto obchodných a reklamačných podmienok.

8.20. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 623 Občianskeho zákonníka (alternatívne v zmysle ust. § 624 Občianskeho zákonníka za splnenia tam určených zákonných podmienok) uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí oznámiť predávajúcemu. Predávajúci alebo iná osoba, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy, vadu odstráni v primeranej lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

8.21. Záruka sa nevzťahuje na vady, na ktoré bol kupujúci v dobe uzatvárania zmluvy upozornený alebo o ktorých musel s prihliadnutím k okolnostiam pri uzatváraní zmluvy vedieť.

8.22. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný bezvadný tovar s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

8.23. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:

a) ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru do konca záručnej doby tovaru,
b) ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
c) ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
d) ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
e) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
f) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
g) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
h) ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
i) ak vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

8.24. Predávajúci je povinný odstrániť vytýkanú vadu jedným z nasledujúcich spôsobov:

a) odovzdaním opraveného tovaru,
b) výmenou tovaru,
c) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
d) vrátením kúpnej ceny tovaru,
e) písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
f) odôvodneným zamietnutím odstránenia vady tovaru.

8.25. O výsledku odstránenia vytknutej vady bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po odstránení vytknutej vady telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený písomný doklad o odstránení vytknutej vady. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu.

8.26. Záručná doba je dva roky od dodania tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná.

8.27. Ak ide o použitú vec, záručná doba je 1 rok od dodania tovaru.

8.28. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

8.29. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie vytknutie vád sa uplatňuje na základe kúpnej zmluvy a tohto dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.30. Odstránenie vytknutej vady sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o vytknutí vady a v potvrdení o vytknutí vady tovaru podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok.

8.31. Predávajúci dodá opravený tovar alebo náhradný tovar kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevezme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ho mal

prevziať, môže predávajúci tovar predať. Ak ide o tovar väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru. Predávajúci môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu tovaru, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.

8.32. Ustanovenia čl. 8 týchto reklamačných a obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka.

8.33. Pri odstránení vytknutej vady môže prísť k strate alebo k poškodeniu digitálnych dát, predávajúci preto dôrazne odporúča kupujúcemu pred vytknutím vady všetky dáta zálohovať. Predávajúci nezodpovedá za stratu alebo zneužitie digitálnych dát, ktoré sa nachádzajú na nosičoch dát, ktoré sú súčasťou predmetného tovaru a ani nie je povinný ich kupujúcemu vrátiť.

8.34. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar na konanie o odstránení vady, ak predmetný tovar alebo jeho súčasti sú neprimerane znečistené alebo nesplňujú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odstránenie vady.

8.35. Ak medzi kupujúcim a predávajúcim vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, alebo ak sa kupujúci domnieva, že predávajúci porušil jeho iné 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 svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

8.36. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 29/A, P.O.Box č. 29, 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.

8.37. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK .

VÝLUKY ZO ZÁRUKY

8.38. 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.

8.39. 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 so 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

8.40. 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
- doplnky a príslušenstvo v prípade, že nie sú predmetom vytknutia vady, ani na žiadne súbory dát, aplikácie nainštalované v dotknutom výrobku, predávajúci nie je povinný tieto vymieňať ani zálohovať
- priame alebo nepriame škody spôsobené stratou dát, ich zničením alebo ich nedostupnosťou

NEZÁRUČNÝ / POZÁRUČNÝ SERVIS

8.41. 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.

8.42. 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.

8.43. Mimozáručný servis zahrňuje 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.

8.44. 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.

9. Osobné údaje a ich ochrana

9.1. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci je na účely riadneho vybavenia a doručenia objednávky v prípade, ak je fyzickou osobou, povinný oznámiť predávajúcemu v objednávke svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu.

9.2. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci je na účely riadneho vybavenia a doručenia objednávky v prípade, ak je právnickou osobou, povinný oznámiť predávajúcemu v objednávke svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, IČ DPH (ak mu bolo pridelené), číslo telefónu a e-mailovú adresu a meno a priezvisko kontaktnej osoby.

9.3. Predávajúci týmto oznamuje kupujúcemu, že v zmysle čl. 6 ods.1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „Nariadenie“), predávajúci bude v procese uzatvárania kúpnej zmluvy spracúvať osobné údaje kupujúceho bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov kupujúceho bude vykonávané predávajúcim v rámci predzmluvných vzťahov s kupujúcim a spracúvanie osobných údajov kupujúceho je nevyhnutné na plnenie z kúpnej zmluvy, v ktorej vystupuje kupujúci ako jedna zo zmluvných strán.

9.4. V zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia môže predávajúci po doručení objednaného tovaru, resp. služby kupujúcemu, na základe oprávneného záujmu spracúvať osobné údaje kupujúceho aj na účely priameho marketingu a zasielať na e-mailovú adresu kupujúceho informácie o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch, resp. službách.

9.5. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

9.6. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s čl. 5 ods.1 písm. a) a písm. b) Nariadenia, bude osobné údaje kupujúceho získavať výlučne na účel uvedený v týchto obchodných a reklamačných podmienkach.

9.7. Predávajúci vyhlasuje, že na iné účely ako je uvedené v týchto obchodných a reklamačných podmienkach bude získavať osobné údaje kupujúceho vždy osobitne na adekvátnom právnom základe a zároveň zabezpečí, že sa tieto osobné údaje budú spracúvať a využívať výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu na ktorý boli zhromaždené a nebude ich združovať s osobnými údajmi, ktoré boli získané na iný účel alebo na účel plnenia kúpnej zmluvy.

9.8. Predávajúci vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje Nariadeniu ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

9.9. Predávajúci v súlade s Nariadením poskytuje kupujúcemu, ktorého údaje spracúva, nasledujúce informácie:

a) totožnosť a kontaktné údaje predávajúceho a v príslušných prípadoch zástupcu predávajúceho,
b) kontaktné údaje prípadnej zodpovednej osoby,
c) účely spracúvania, na ktoré sú osobné údaje určené, ako aj právny základ spracúvania,
d) ak sa spracúvanie zakladá na čl. 6 ods. 1 písm. f), oprávnené záujmy, ktoré sleduje predávajúci alebo tretia strana,
e) okruh príjemcov, alebo kategórie príjemcov osobných údajov, ak existujú,
f) v relevantnom prípade informáciu o tom, že predávajúci zamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii,
g) dobu uchovávania osobných údajov, resp. kritériá na jej určenie,

h) informácie o existencii práva požadovať od predávajúceho prístup k jeho osobným údajom a práva na ich opravu alebo vymazanie alebo obmedzenie spracúvania alebo práva namietať proti spracúvaniu ako aj práva na prenosnosť údajov,
i) právo podať sťažnosť dozornému orgánu,
j) informácie o tom, či je poskytovanie osobných údajov zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou, alebo požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy, či je kupujúci povinný poskytnúť osobné údaje, ako aj možné následky neposkytnutia takýchto údajov,
k) existenciu automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania;

Kupujúci má právo získať od predávajúceho kópiu osobných údajov, ktoré sa spracovávajú a k nej má právo získať aj všetky vyššie uvedené informácie. Za akékoľvek ďalšie kópie o ktoré kupujúci požiada môže predávajúci účtovať poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom na vyhotovenie kópie.

9.10. Kupujúci má právo u predávajúceho namietať voči spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom. Ak kupujúci namietne takéto spracúvanie, predávajúci ukončí spracúvanie osobných údajov na účely priameho marketingu odo dňa doručenia takejto námietky predávajúcemu a osobné údaje dotknutého kupujúceho sa na takéto účely už nesmú a nebudú spracúvať.

9.11. Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať o tom sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR. Ak kupujúci nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca.

9.12. Predávajúci prijme vhodné opatrenia s cieľom poskytnúť kupujúcemu všetky informácie uvedené v bode 9.9 v stručnej, transparentnej, zrozumiteľnej a ľahko dostupnej forme, jasne a jednoducho formulované. Predávajúci poskytne informácie elektronicky alebo v súlade s Nariadením inými prostriedkami, na ktorých sa s kupujúcim dohodne.

9.13. Informácie o opatreniach, ktoré sa prijali na základe žiadosti kupujúceho, poskytne predávajúci kupujúcemu bez zbytočného odkladu, v každom prípade do jedného mesiaca od doručenia žiadosti.

9.14. Predávajúci zisťuje spokojnosť kupujúceho s nákupom prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je predávajúci zapojený. Dotazník zasiela predávajúci kupujúcemu po každom nákupe, pokiaľ v zmysle § § 62 zák. č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov neodmietnete kupujúci zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov na účely zaslania dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi vykonáva predávajúci na základe oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní spokojnosti kupujúceho s nákupom. Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie vašej spätnej väzby a analýz svojho trhového postavenia využíva predávajúci sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk, ktorému na tieto účely môže predávajúci odovzdávať informácie o kúpenom tovare a e-mailovú adresu kupujúceho. Osobné údaje kupujúceho nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane na jej vlastné účely. Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môže kupujúci kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade námietky kupujúceho mu dotazník nebude ďalej zasielaný.

9.15. Predávajúci oznamuje týmto kupujúcemu, že z titulu plnenia uzavretej zmluvy sa pri spracúvaní osobných údajov kupujúceho predpokladá, že osobné údaje kupujúceho môžu byť poskytnuté a sprístupnené nasledovným tretím stranám, resp. okruhom príjemcov:

- DirectParcelDistribution SK s. r. o., so sídlom Technická 7, 821 04 Bratislava, IČO: 35834498, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka č.26367/B
- Packeta Slovakia s. r. o., so sídlom Kopčianska 3338/82A, Bratislava, 851 01, IČO: 48136999, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka č.105518/B
- SCHENKER s. r. o., so sídlom Kopčianska 94, Bratislava, 851 01, IČO: 31327222, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka č.3041/B
- EWORKS s. r. o., so sídlom Hlboká 7, 94901 Nitra, IČO: 46483608, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Oddiel Sro, Vložka číslo: 30582/N
- Webkomplet Slovakia s. r. o., so sídlom Miletičova 21, 82108 Bratislava, IČO: 50474782, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka č.113743/B

10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

10.1. Ak predávajúci nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami, predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie. Namiesto prijatia náhradného plnenia je kupujúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, resp. stornovať objednávku, ak kúpna zmluva ešte nebola uzavretá. Stornovať objednávku môže kupujúci telefonicky alebo doručením e-mailu predajni. V prípade, ak kupujúci v lehote 14 dní od obdržania informácie podľa prvej vety neprijme náhradné plnenie ponúkané predávajúcim ani neodstúpi od kúpnej zmluvy, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a v prípade, ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, predávajúci je povinný vrátiť už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy kupujúcemu. Ak predávajúci nie je z vyššie uvedených dôvodov schopný dodať kupujúcemu tovar v cene, ktorá je uvedená v objednávke a túto skutočnosť oznámi kupujúcemu pred záväznou akceptáciou objednávky, predávajúci nie je povinný akceptovať návrh kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy. V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode týchto reklamačných a obchodných podmienok, je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy rovnakým spôsobom aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia bez toho, aby boli kupujúcemu účtované ďalšie poplatky.

10.2. Kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je tovar zakúpený v kamennej predajni.

10.1. Ustanovenia čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka (napr. podnikateľské subjekty). V takomto prípade sa pri odstúpení od kúpnej zmluvy postupuje podľa individuálnej dohody kupujúceho a predávajúceho, pokiaľ k uzatvoreniu takejto dohody dôjde.

11. Bezpečnosť výrobkov a stiahnutie z trhu

11.1. V súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/988 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov si obchodník vyhradzuje právo stiahnuť výrobok z trhu, ak sa preukáže jeho nebezpečnosť alebo nesúlad s právnymi predpismi. V takom prípade bude zákazníkovi poskytnuté oznámenie spolu s pokynmi na ďalší postup (napr. zastavenie používania, vrátenie, oprava, výmena alebo vrátenie peňazí). Informácie o stiahnutých výrobkoch sú zverejňované na stránke www.faxcopy.sk/stiahnute-vyrobky.

12. Záverečné ustanovenia

12.1 V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

12.2 Na vzťahy neupravené týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zák. č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

12.3 Tieto obchodné a reklamačné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.

12.4 Tieto obchodné a reklamačné podmienky sú umiestnené v predajniach a na internetových stránkach predávajúceho.

13. Príloha č. 1 – Miestne príslušný orgán dozoru

Miestne príslušný orgán dozoru pre jednotlivé predajne:

Orgán dozoru	Predajne
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava Odbor výkonu dohľadu ba@soi.sk tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04	• Bratislava, Galvaniho 7B – FaxCopy Pro, • Bratislava, OC Aupark, • Bratislava, OC Avion, • Bratislava, OC Bory Mall, • Bratislava, OC Central, • Bratislava, OC Eurovea, • Bratislava, OC Nivy, • Bratislava, OC TPD, Farského 26, • Bratislava, Seberíniho, • Bratislava, Vajnorská, • Pezinok, Holubyho
Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj Pekárska 23, 917 01 Trnava 1 Odbor výkonu dohľadu tt@soi.sk tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21	• Pieštany, Winterova, • Senica, Nám. oslobodenia, • Trnava, City Arena
Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1 Odbor výkonu dohľadu nr@soi.sk tel. č. 037/772 02 16	• Komárno, Dunajské nábrežie, • Levice, Sv. Michala, • Nitra, OC Mlyny, • Nové Zámky, M.R. Štefánika, • Šaľa, Vlčanská, • Topoľčany, Krušovská
Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj Hurbanova 59, 911 01 Trenčín Odbor výkonu dohľadu tn@soi.sk tel. č. 032/640 01 09	• Nové Mesto nad Váhom, Hviezdoslavova, • Prievidza, Košovská cesta, • Trenčín, Palackého
Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1 Odbor výkonu dohľadu za@soi.sk tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68	• Liptovský Mikuláš, Ul. 1. mája, • Martin, Vajanského, • Ružomberok, Mostová, • Žilina, OC Aupark
Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1 Odbor výkonu dohľadu bb@soi.sk tel. č. 048/412 49 69, 048/415 18 71	• Banská Bystrica, Horná, • Banská Bystrica, SC Point, • Brezno, Rázusova, • Lučenec, Galéria Lučenec, • Zvolen, SC Europa, • Žiar nad Hronom, Š. Moyzesa
Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1 Odbor výkonu dohľadu pr@soi.sk tel. č. 051/772 15 97	• Poprad, OC Forum, • Poprad, Ul. 1. mája, • Prešov, OC Eperia, • Prešov, OC Novum, • Spišská Nová Ves, Zimná
Inšpektorát SOI pre Košický kraj Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1 Odbor výkonu dohľadu ke@soi.sk tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55	• Košice, OC Aupark, • Košice, OC Galéria, • Košice, Optima

14. Príloha č. 2 – Zoznam servisných stredísk

Druh tovaru:	**Výrobky Samsung**
Určené servisné stredisko:	PPI-ETC, Dvojkrížna 47, Bratislava 821 07, 0903701802 samsung.av@ppi-etc.sk
Druh tovaru:	**Kancelárska technika Canon**
Určené servisné stredisko:	CBC Slovakia spol. s r. o, Galvaniho 7/B 821 04 Bratislava dispecing@cbcslovakia.sk , ☎ 0850 / 11 15 15
Druh tovaru:	**Olympus, Lowepro, Velbon, Joby**
Určené servisné stredisko:	PRO.Laika spol. s r. o, Palackého 12, Bratislava 811 02 prijem@prolaika.sk , ☎ 02 / 5464 7792
Druh tovaru:	**Výrobky Gitzo, Hoya, Tamrac, Laowa**
Určené servisné stredisko:	EKG s.r.o., Gočárova 1105, 500 02 Hradec Králové info@ekgfoto.cz, ☎ +420 / 495 538 132
Druh tovaru:	**Výrobky Leica, Carl-Zeiss, Polaroid**
Určené servisné stredisko:	FaxCopy Pro s.r.o., Galvaniho 7/B 821 04 Bratislava foto@faxcopypro.sk , ☎ 02 / 4463 2132
Druh tovaru:	**Výrobky Hama, Sigma, Metz, SanDisk, Braun, Celestron**
Určené servisné stredisko:	Hama Slovakia s.r.o., Bratislavská 87, Pezinok 902 01 info@hama.sk ☎ 033 / 6481185
Druh tovaru:	**Foto-video produkty Canon**
Určené servisné stredisko:	AWH Servis, Vinohradská 100, 130 00 Praha 3 awh@awh.cz
Druh tovaru:	**Výrobky Nikon, Truecam, Lamax**
Určené servisné stredisko:	VSP DATA SK s.r.o., Nová Rožňavská 3, 831 04 Bratislava info@vspdatask.sk, ☎ 02 / 45 691 375
Druh tovaru:	**Výrobky Tamron**
Určené servisné stredisko:	PENTA SK s.r.o., Turbínova 1, Bratislava 831 04 tamron@pentask.sk, ☎ 02 / 2120 1178
Druh tovaru:	**Výrobky FujiFilm**
Určené servisné stredisko:	Fujifilm Slovakia s.r.o., Rybničná 40, 831 06 Bratislava servis@fujifilm.sk, ☎ 02 / 3359 5119
Druh tovaru:	**Výrobky foto-video Sony, Panasonic**
Určené servisné stredisko:	AVPRO s.r.o., Budovateľská 23, Bratislava 821 08 servis@avpro.sk, ☎ 02 / 5564 2771
Druh tovaru:	**Výrobky Fomei**
Určené servisné stredisko:	Fomei Slovakia s.r.o., Za Kasárňou 1, Bratislava 831 03 info@fomei.sk, ☎ 02 / 4445 0339

15. Príloha č. 3 – Spôsoby vytknutia vady

Vytknutím vady sa rozumie prejav vôle kupujúceho v zmysle Reklamačného poriadku predávajúceho uplatniť si práva vyplývajúce z vytknutia vady a doručenie/odovzdanie predmetu vytknutia vady predávajúcemu, pokiaľ sa kupujúci s predávajúcim výslovne nedohodnú, že odovzdanie predmetu vytknutia vady nie je vzhľadom na povahu tovaru alebo výrobku potrebné či možné.

Pri vytknutí vady kupujúci preukáže nárok na jej vytknutie predložením niektorým z dokladov:

- záručného listu (prípadne jeho skenu) ak bol k danému tovaru či výrobku vydaný),
- nákupným dokladom, ktorý slúži zároveň ako záručný list (faktúra, pokladničný doklad).

Kupujúci môže vytknúť vadu jedným z nasledovných spôsobov:

1. **Osobne v predajni**

   Kupujúci môže vytknúť vadu osobne v ktorejkoľvek prevádzkarni (predajni) predávajúceho, v ktorej je vytknutie vady možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby a to v čase riadnych otváracích hodín. Zoznam predajní aj s otváracími hodinami je zverejnený na www.faxcopy.sk.

   Kupujúci odovzdá (fyzicky) danú vec s primeraným obalom a príslušenstvom v predajni poverenému pracovníkovi, ktorý na mieste spíše protokol o vytknutí vady a vadu odstráni, prípadne vec prevezme na ďalšie konanie.

2. **Osobne u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy**

   Kupujúci môže pri vybraných výrobkoch vytknúť vadu aj priamo u inej osoby osobným doručením danej veci na adresy uvedené v prílohe 2. týchto obchodných a reklamačných podmienok s prihliadnutím na konkrétnu značku / typ / druh výrobku.

3. **Zaslanie balíkom**

   Kupujúci môže zaslať danú vec prostredníctvom ním zvoleného externého dopravcu (kuriérska spoločnosť, pošta) na adresu sídla predávajúceho zverejnenú na stránke www.faxcopy.sk formou poisteného balíku.

   Kupujúci nesie zodpovednosť za správne a dostatočné zabalenie balíka tak, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za škody a straty vzniknuté počas doručovania zásielky externým dopravcom.

   Lehoty rozhodujúce pre odstránenie vady začínajú plynúť okamihom prevzatia zásielky predávajúcim.

   Predávajúci nepreberá žiadne balíky s dobierkou.

4. **Vyžiadaná pošta**

   Kupujúci môže po splnení nižšie uvedených podmienok využiť pri vytknutí vady službu „vyžiadaná pošta“ („pick-up servis“). Kupujúci oznámi určeným spôsobom uvedeným nižšie predávajúcemu, že u neho vytýka vadu „Vyžiadanou poštou“ a predávajúci zariadi v určenej lehote vyzdvihnutie danej veci zmluvným kuriérom v mieste určenom kupujúcim.

   Predávajúci si vyhradzuje právo v odôvodnených a konkrétnych prípadoch službu „Vyžiadaná pošta“ neposkytnúť, pričom o tomto bezodkladne informuje kupujúceho.

O službu „Vyžiadaná pošta“ je možné požiadať

- vyplnením formuláru na stránke www.faxcopy.sk
- zaslaním e-mailu na adresu reklamacie@faxcopy.sk.

Službu vyžiadaná pošta je možné využiť za nasledovných podmienok:

- jedná sa o vytknutie vady v záručnej lehote
- kúpna cena danej veci je najmenej 60 EUR vrátane DPH (do ceny sa nezapočítava cena pôvodnej dopravy)
- hmotnosť danej veci vrátane obalu neprekročí 30 kg
- obvodová dĺžka2 balíku neprekročí 300 cm
- daná vec nie je v zozname vylúčených tovarov 3
- zásielka je primerane zabalená tak, aby vyhovovala podmienkam kuriérskej spoločnosti na balíkovú prepravu4

Pri žiadosti o službu „Vyžiadaná pošta“ je potrebné uviesť (priložiť):

- Meno a adresu odosielateľa (vrátane PSČ, pri bytových domoch aj poschodie, prípadne vchod)
- Kontaktné údaje (e-mail, mobilné telefónne číslo)
- Popis daného tovaru (názov, odhad hmotnosti, spôsob balenia)
- Nákupný doklad (číslo elektronickej objednávky, sken faktúry alebo pokladničného dokladu)

Lehoty a termíny pre službu „Vyžiadaná pošta“:

- ak kupujúci zadá kompletnú požiadavku „Vyžiadanú poštu“ do 10:00 hod. pracovného dňa, najskorší možný termín vyzdvihnutia balíka kuriérom je nasledujúci pracovný deň
- nie je možné garantovať presnú hodinu vyzdvihnutia balíku, kuriér ale vždy vopred kontaktuje predávajúceho a v rámci možností s ním termín prevzatia dohodne (spravidla popoludní)
- v prípade zadania po 12:00 hod. pracovného dňa, bude najskoršie možné vyzdvihnutie balíka kuriérom do 48 hodín od požiadavky (počítajú sa iba pracovné dni)
- predávajúci si môže zvoliť aj neskorší deň vyzdvihnutia po najskoršom možnom termíne vyzdvihnutia (predošlé body)

[2] **Obvodová dĺžka balíka** je súčtom obvodu balíka a najdlhšej strany OD = 2*a + 2*b + c (najdlhšia strana balíka je označená ako „c“).

[3] **Vylúčené tovary** (aktuálny zoznam je uvedený na stránke kuriérskej spoločnosti www.dpd.sk): Klenoty, šperky, drahé kamene a drahé kovy, Mince a bankovky akéhokoľvek druhu, Kreditné karty, šekové knižky, doklady, Umelecké predmety, Zakázané publikácie každého druhu, Alkohol (s výnimkou alkoholických drinkov), Mrazený tovar alebo tovar podliehajúci skaze, Rastliny, Živé zvieratá alebo ich pozostatky, Ilegálne drogy, Strelné zbrane, strelivo, výbušniny, omamné a psychotropné látky

[4] **Balenie**: Obal zásielky ju má chrániť počas celej prepravy, preto musí byť dostatočne pevný. Zásielku je potrebné zabaliť tak, aby sa nepoškodila pri pohybe po valčekových dráhach, v automatických triediacich linkách, alebo počas prepravy v doručovacom vozidle. Pre lepšie zabezpečenie obsahu zásielky vnútro vyplňte. Platí, že tovar je potrební zabaliť do kartónového obalu a prípadne vyplniť tak aby sa nehýbal. Pri vyzdvihnutí balíka kuriérom tento na obal nalepí prepravný štítok so všetkými údajmi .

16. Príloha č. 4 – Formulár na vytknutie vady

(vyplňte a zašlite tento formulár v prípade, ak si uplatňujete právo na vytknutie vady v rámci zákonnej záručnej doby)

FaxCopy, a.s., Domkárska 15, 82105 Bratislava, IČO: 35729040, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sa, Vložka číslo 1533/B, telefón 0850/111516, e-mail eshop@faxcopy.sk
FaxCopy Pro s.r.o., Domkárska 15, 82105 Bratislava, IČO: 47076178, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sro, Vložka číslo 88049/B, telefón 02/44632132, e-mail foto@faxcopypro.sk
Copygraf s.r.o., sídlom Domkárska 15, 82105 Bratislava, SR, IČO: 46140565, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava 3, Oddiel: Sro, Vložka č. 100409/B, telefón 0850/111516, e-mail eshop@faxcopy.sk

Ak sa na zakúpenom tovare vyskytla vada, ktorá bráni v jeho riadnom používaní, odporúčane uplatnenie zákonného práva na vytknutie vady vyplnením tohto formuláru v vytlačenej forme alebo on-line na stránke obchodníka.
Ak si uplatňujete právo vytknutia vady osobne v predajnom mieste obchodníka, odporúčame vyplniť vytlačený formulár vopred a odovzdať ho spolu s tovarom.
Ak si uplatňujete právo vytknutia vady zaslaním tovaru do sídla obchodníka, priložte vyplnený formulár a zašlite spolu s tovarom na našu adresu.
Konanie riešenia začína plynúť dňom odovzdania alebo odoslania predmetu vytknutej vady a končí dňom odoslania vybavenia riešeného prípadu kupujúcemu, alebo písomného oznámenia o pripravenosti tovaru k opätovnému prevzatiu po jeho oprave. Tovar, ktoré sa vytknutie vady týka, zaslaný na dobierku nepreberáme. O procese vybavovania vytknutej vady Vás budeme informovať emailom.

Číslo objednávky alebo iného kúpneho dokladu (*):

Dátum zakúpenia (*)

Meno a adresa kupujúceho (*)

Kontaktné údaje kupujúceho na účely riešenia vytknutej vady – e-mail. mobil (*)

Číslo bankového účtu v tvare IBAN pre prípad vrátenie peňazí

Presné označenie/špecifikácia tovaru, ktorého sa vytknutá vada týka (*)

Vytknutá vada – popis závady, zdôvodnenie (*)

Preferovaný/navrhovaný spôsob vyriešenia vytknutej vady (nehodiace sa prečiarknuť):

- odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623 Občianskeho zákonníka)
- primeraná zľava z kúpnej ceny
- odstúpenie od kúpnej zmluvy (§ 624 Občianskeho zákonníka)
- iné

  .....

Spôsob doručenia tovaru, ktoré sa vytknutá vada týka (nehodiace sa prečiarknuť)

- odovzdanie osobne v predajnom mieste obchodníka
- zaslanie formou zásielky kuriérskou službou
- zaslanie formou PickUp servisu (po splnení určených podmienok)
- iné

  .....

Pri zaslaní kuriérskou službou prosím uveďte názov kuriérskej služby a dátum podania zásielky na prepravu

Iné poznámky, informácie, pokyny (nepovinné)

Dátum a podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

(*) Povinný údaj.