

Všeobecné obchodné podmienky platné pre internetový obchod

www.faxcopy.sk

Základné ustanovenia	1
Uzatvorenie kúpnej zmluvy	1
Informácie o tovare a službách, dostupnosť tovaru	2
Kúpna cena	2
Spôsoby platby	2
Faxáč – darčeková poukážka	3
Doručenie zásielky	4
Spôsoby dopravy	4
Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru	4
Záruka a reklamačný poriadok	5
Pozáručný servis	7
Názory a pripomienky	7
Ochrana osobných údajov	7
Záverečné ustanovenia	7
Príloha 1. Zoznam servisných stredísk pre vybrané druhy tovarov	9
Príloha 2. Cenník za dodanie tovaru	10

Základné ustanovenia

1. Všeobecné podmienky predaja (v ďalšom VOP) ustanovujú vzájomné zmluvné vzťahy medzi používateľom internetového obchodu (v ďalšom „kupujúci“) prevádzkovaného na stránke www.faxcopy.sk (v ďalšom „e-shop“) v zmysle platnej legislatívy SR, predovšetkým Občianskeho zákonníka (zákon č. 10/1964 Zb. v znení noviel), Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb. v znení noviel) a Zákona o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z. z.).
2. Prevádzkovateľom e-shopu (v ďalšom „predávajúci“) je spoločnosť FaxCopy, a.s., Domkárska 15, 82105 Bratislava, IČO 35729040, DIČ 2020242070, IČ DPH SK7020000130, bankové spojenie Volksbank, a.s., číslo účtu 4000614000/3100 zapísaná v Obchodnom registri vedenom na Okresnom súde Bratislava I., oddiel Sa, vložka číslo 1533/B.
3. Orgán dozoru:
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Prievozská 32, P.O. Box 5,820 07 Bratislava 27
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa
tel.: 02/ 58272 172-3, fax.: 02/ 58272 170
4. Kupujúci sa vstupom na stránky e-shopu a zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

Uzatvorenie kúpnej zmluvy

5. Odoslaním objednávky na tovar alebo službu z e-shopu predávajúcemu uzatvára kupujúci s predávajúcim kúpnu zmluvu podľa týchto VOP, na základe ktorej predávajúci dodá tovar alebo službu prezentované v e-shope kupujúcemu (ďalej len "kúpna zmluva"). VOP sa tiež vzťahujú na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy, dodávke a preberaní tovaru či služby, platení kúpnej ceny a prípadnej reklamácií dodávky.
6. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvorí písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.
7. Kupujúci vyplnením a odoslaním objednávkového formulára v e-shope (v ďalšom objednávka“) požiada predávajúceho o uzatvorenie príslušnej kúpnej zmluvy.
8. E-shop predávajúceho automaticky potvrdí prijatie objednávky odoslaním formulára „Oznámenie o prijatí objednávky“ na e-mailovú adresu kupujúceho. Toto potvrdenie sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky a má len informatívny charakter.
9. Predávajúci v záujme vylúčenia omylov telefonicky alebo iným vhodným spôsobom overuje platnosť a rozsah objednávky, spôsob platby a dopravy a tiež potvrdí dodáciu lehotu a cenu. V prípade zistenia vyššej

aktuálnej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky.

10. Kúpna zmluva je následne uzavretá záväzným akceptovaním objednávky predávajúcim vo forme e-mailovej správy (Potvrdenie objednávky) s uvedením dodacej lehoty a potvrdením kúpnej ceny, ktorý zašle predávajúci na e-mailovú adresu kupujúceho.
11. Potvrdenie objednávky obsahuje údaje o názve a špecifikácii tovaru alebo služby (predmetu kúpnej zmluvy), údaje o cene tovaru a iných služieb, dodacej lehote, mieste dodania a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy zásielky a údaje o predávajúcom a kupujúcom.
12. Kupujúci má právo zrušiť objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred expedíciou tovaru a to prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky. Kupujúci v takomto prípade neznáša žiadne náklady či poplatky.
13. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu, alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, je povinný oznámiť číslo účtu, na ktorý mu má byť zaplatená čiastka vrátená. Predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 3 pracovných dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho, pokiaľ je tento predávajúcemu známy a pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

Informácie o tovare a službách, dostupnosť tovaru

14. Predávajúci zverejňuje informácie vo svojom e-shope vychádzajúc z podkladov, technických údajov, obrazovej dokumentácie a iných informácií poskytnutých výrobcom, distribútorom alebo vlastnými obchodnými či technickými útvarmi predávajúceho.
15. V prípade uverejnenie nesprávnej alebo mylnej informácie o vlastnostiach tovaru či služby, spôsobe alebo účelu použitia, dodacej lehote alebo cene alebo akejkoľvek inej informácie nezodpovedá predávajúci za prípadne spôsobené škody. Predávajúci má právo kedykoľvek a bez predchádzajúceho upozornenia tieto informácie meniť, doplňovať alebo inak upravovať.
16. Predávajúci zobrazuje v e-shope nezáväznú informáciu o dostupnosti tovaru (skladom, skladom vo vybraných predajniach, dostupné do 3 dní, ...). Tieto informácie sa však môžu meniť a predávajúci nezaručuje jeho okamžitú dostupnosť vo všetkých alebo niektorých odberných miestach alebo určitými spôsobmi dopravy. V určitých prípadoch môžu nastať aj dlhodobejšie výpadky v dodateľnosti niektorých tovarov alebo služieb, prípadne ich dodávka už nie je možná vôbec.
17. Reálna dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho

Kúpna cena

18. Predajné ceny na stránkach sú jednotkové, uvedené v eurách a obvykle vrátane DPH – ak je cena uvedená bez DPH, je to pri nej výslovne uvedené. Ceny sú uvedené zásadne bez poplatkov za dopravu. Náklady na dopravu sú zaúčtované na konci objednávky k cene vybraných výrobkov.
19. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť ceny v uverejnené e-shope ako zrušiť alebo zaviesť ľubovoľnú cenovú akciu.
20. Predávajúci si tiež vyhradzuje právo zrušiť objednávku, a to aj potvrdenú, ak bola v e-shope z akéhokoľvek dôvodu zobrazená nesprávna cena (technická chyba, chybné vloženie údajov, programátorská chyba, a pod.).
21. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.
22. Náklady spojené s montážou a vynáškou tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.
23. Všetky vyhlásené cenové akcie sú platné vždy len do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

Spôsoby platby

24. Kupujúci si pri objednávke môže vybrať jeden z nasledujúcich spôsobov platby:
 - **úhrada tovaru v hotovosti vo výdajnom mieste** – kupujúci uhradí kúpnu cenu v hotovosti vo zvolenom výdajnom mieste predávajúceho.
 - **úhrada tovaru platobnou kartou vo výdajnom mieste** – kupujúci uhradí kúpnu cenu platobnou kartou prostredníctvom POS terminálu vo zvolenom výdajnom mieste predávajúceho. Možnosť platiť platobnou

kartou vo výdajnom mieste musí kupujúci zvoliť už pri vytváraní objednávky. V niektorých prípadoch nie je platba platobnou kartou vo výdajnom mieste možná – kupujúcemu táto možnosť už pri vytváraní objednávky nie je systémom umožnená. Platbu platobnou kartou vo výdajnom mieste je možné vždy nahradiť platbou v hotovosti.

- **úhrada tovaru na dobierku v hotovosti** – kupujúci uhradí cenu podľa kúpnej zmluvy a poplatok za dobierku v hotovosti pri doručení tovaru na Vašu dodaciu adresu.
 - **úhrada tovaru na dobierku platobnou kartou** – kupujúci uhradí cenu podľa kúpnej zmluvy a poplatok za dobierku platobnou kartou pri doručení tovaru. Možnosť platiť dobierku platobnou kartou musí kupujúci zvoliť už pri vytváraní objednávky. V niektorých prípadoch nie je platba na dobierku platobnou kartou možná – kupujúcemu táto možnosť už pri vytváraní objednávky nie je systémom umožnená. Platbu na dobierku platobnou kartou je možné vždy nahradiť platbou v hotovosti.
 - **úhrada tovaru platobnou kartou cez internet** - rýchla a bezpečná úhrada tovaru platobnou kartou cez internetový platobný portál prevádzkovaný bankou (nie predávajúcim). Túto možnosť musí kupujúci zvoliť už pri vytváraní objednávky. V niektorých prípadoch nie je platba platobnou kartou možná – kupujúcemu táto možnosť už pri vytváraní objednávky nie je systémom umožnená.
 - **úhrada tovaru bankovým prevodom** – pri zvolení tohto spôsobu platby bude kupujúcemu automaticky zaslaný príkaz na úhradu s potrebnými údajmi na zrealizovanie bankového prevodu. Po zaúčtovaní platby na bankovom účte predávajúceho (obvykle do 2 pracovných dní) bude kupujúci o tejto skutočnosti upovedomený e-mailom a následne bude odoslaný objednaný tovar alebo služba.
 - **úhrada tovaru bankovým prevodom on-line** – jednoduchá a rýchla on-line úhrada prevodom z účtu kupujúceho prostredníctvom internetbankingu alebo homebankingu vybraných bánk; kupujúci prostredníctvom platobného portálu TrustPay presmerovaný priamo na homebanking / internetbanking svojej banky, kde môže obvyklým spôsobom zadať prevodný príkaz on-line. Tento spôsob platby je možný len pre klientov vybraných bánk (Tatra Banka, Slovenská sporiteľňa, VÚB, ČSOB, UniCredit, Volksbank, OTP Bank, Poštová banka, Dexia bank) za predpokladu, že kupujúci má aktivovanú službu internetbanking alebo homebanking u svojej banky. Aktuálny zoznam spolupracujúcich slovenských a zahraničných bánk je dostupný na www.trustpay.eu.
 - **splátkový predaj** prostredníctvom splátkového systému Cetelem – bližšie informácie a návod na postup získa kupujúci po zvolení tohto spôsobu platby.
25. Kupujúci si musí spôsob platby záväzne vybrať už pri zostavovaní objednávky, nakoľko nie všetky spôsoby platby sú dostupné pre všetky spôsoby dopravy, výdajné miesta či skupiny tovarov - e-shop automaticky pri zostavovaní objednávky umožní vybrať iba taký spôsob platby, ktorý je v danej konfigurácii možný.
26. Kupujúci môže zmeniť zvolený spôsob platby iba po dohode s predávajúcim.

Faxáč – darčeková poukážka

27. FaxCOPY a.s. vydáva pre svojich zákazníkov darčekovú poukážku, tzv. Faxáč. Faxáč je vydávaný v nominálnych hodnotách 1€, 2€, 5€ a 10€. Nasledujúce body určujú jej pravidlá použitia:
- Faxáč - darčekovú poukážku je možné jednorazovo použiť na nákup tovaru v kamenných predajniach spoločnosti FaxCOPY a.s.
 - 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, zákazník doplatí zvyšok sumy.
 - Ak je celková suma nákupu nižšia ako hodnota poukážky, zvyšok hodnoty bez náhrady prepadáva (poukážku je možné použiť iba jednorazovo).
 - Poukážky sú kumulovateľné. Pri jednej platbe je možné použiť viac platných poukážok.
 - Poukážka je prenosná a môže ju uplatniť ktokoľvek, kto ju pri platbe predloží predávajúcemu.
 - Poukážka nie je cenným papierom.
 - Poukážky je možné použiť aj na úhradu akciových tovarov a služieb.
 - Znehodnotenie poukážky sa vykoná po jej použití odtrhnutím vyznačeného rohu.
 - Falšovanie, kopírovanie a pozmeňovanie darčekovej poukážky je prísne zakázané. V prípade porušenia tohto zákazu je možné trestné stíhanie.
 - Firma FaxCOPY a.s. nezodpovedá za stratené, ukradnuté alebo znehodnotené poukážky.

Doručenie zásielky

28. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v objednávke, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak.
29. Ak predávajúci dopraví zásielku na miesto určené v kúpnej zmluve, kupujúci je povinný ju prevziať osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti. Ak bude potrebné doručenie zásielky opakovať z dôvodu na strane kupujúceho, hrdí náklady s tým spojené kupujúci.
30. Zásielka sa považuje za dodanú doručením na adresu uvedenú v objednávke a za prevzatú fyzickým prevzatím zásielky kupujúcim alebo jeho oprávneným zástupcom alebo odmietnutím prevzatia, ktoré dopravca vyznačí v protokole o doručení.
31. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku a jej obal bezprostredne pri doručení podľa priloženého prepravného listu - počet balíkov, neporušenosť obalu, poškodenie krabice. Ak je zásielka alebo jej obal mechanicky poškodený, je povinný kupujúci túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav zásielky.
32. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie poškodenej alebo neúplnej zásielky. Ak takto poškodenú zásielku kupujúci od dopravcu prevezme, je povinný na mieste spísať s dopravcom zápis o škode a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom, alebo poštou predávajúcemu.
33. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho.

Spôsoby dopravy

34. Kupujúci si pri zostavovaní objednávky v e-shope zvolí spôsob doručenia zásielky.
35. K dispozícii sú nasledovné spôsoby doručenia zásielky:
 - **osobný odber vo výdajnom mieste** – tovar si kupujúci prevezme osobne v niektorom z dostupných výdajných miest - predajní FaxCopy, a.s. v rámci ich bežných otváracích hodín (viď www.faxcopy.sk/predajna-siet). Nie všetky výdajné miesta sú dostupné pre všetky druhy tovarov a služieb. Pri zostavovaní objednávky sú kupujúcemu ponúknuté na výber iba dostupné výdajné miesta pre daný druh tovaru alebo služby
 - **kuriér** – predávajúci doručí zásielku kupujúcemu prostredníctvom kuriérskej doručovacej služby na zvolené miesto dodania nasledujúci deň po expedícii. Tovar je kuriérskou spoločnosťou doručovaný iba počas pracovných dní. Tento spôsob dopravy podlieha obmedzeniu – maximálna hmotnosť prepravovanej zásielky je do 120 kg (pri dobierke do 50 kg), prípadne v kombinácii s dobierkou do 6.640 EUR.
 - **pošta** – predávajúci doručí zásielku ako balík prostredníctvom Slovenskej pošty. Tento spôsob dopravy je obmedzený na zásielky do hmotnosti 15 kg. Kupujúci si spravidla zásielku prevezme na najbližšej dodacej pošte podľa udaného miesta dodania. Tento spôsob dodania je dostupný iba pre vybrané zásielky.
36. Dopravné (cena za doručenie zásielky na miesto určené zákazníkom) za jednotlivé spôsoby dopravy je závislé od zvoleného spôsobu dopravy, spôsobu platby za zásielku, druhu tovaru, hmotnosti, rozmerov a ceny zásielky. Aktuálne dopravné sa vypočítava on-line pre zadávaní objednávky v závislosti na vyššie uvedených parametroch. Všeobecný cenník dopravy je uvedený v samostatnej prílohe VOP.

Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru

37. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ukončenia výroby alebo ak nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v dohodnutej lehote alebo cene, pričom je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu prípadne už prijaté finančné plnenie v plnej výške v lehote 3 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.
38. Kupujúci – spotrebiteľ môže odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote do 7 pracovných dní od doručenia zásielky aj bez uvedenia dôvodu (napr. ak výrobok nespĺňa jeho očakávania). V tejto lehote môže kupujúci zaslať zásielku späť na vlastné náklady poštou, kuriérskou spoločnosťou alebo ju osobne odovzdať v ľubovoľnom výdajnom mieste predávajúceho, a to vždy spolu s pôvodnou faktúrou a riadne vyplneným a podpísaným návratovým lístkom, ktorého vzor je prílohou týchto VOP.
39. Kupujúci je povinný v prípade odstúpenia od zmluvy vrátiť tovar nepoužívaný, v pôvodnom stave a kompletný vrátane obalu, spotrebného materiálu, príslušenstva a dokumentácie (návod, záručný list a pod.). Po splnení uvedených podmienok vráti predávajúci kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu za vrátený tovar do 15 dní bezhotovostným prevodom na účet určený kupujúcim.

40. Ak kupujúci vráti predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a/alebo poškodený a/alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu za tovar zníženú v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka o náklady na uvedenie tovaru do pôvodného stavu.
41. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy v prípade tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, alebo audio a video nahrávky či software po ich rozbalení alebo tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť.
42. Predávajúci nezodpovedá za stratu alebo zneužitie digitálnych dát, ktoré sa nachádzajú na nosičoch dát, ktoré sú súčasťou vráteného tovaru a ani nie je povinný ich kupujúcemu vrátiť.
43. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji.

Záruka a reklamačný poriadok

44. Reklamačný poriadok určuje rozsah nárokov a postup pri uplatňovaní reklamácie. Kupujúci uzatvorením kúpnej zmluvy berie na vedomie reklamačný poriadok a súhlasí s ním.
45. Reklamačný poriadok rieši najmä vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, ak je tento spotrebiteľom. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre priamu osobnú spotrebu fyzických osôb, najmä pre seba a pre príslušníkov domácnosti. Spotrebiteľom je aj právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre svoju vlastnú potrebu, pokiaľ vystupuje voči predávajúcemu obdobne ako fyzická osoba. Ostatní kupujúci sú nespotebiteľia.

Záručná doba

46. Záručná doba je doba, počas ktorej predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný výrobok alebo zariadenie (v ďalšom „tovar“) pri prevzatí kupujúcim. Ak nejde o výrobky, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité výrobky, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí výrobku, tovaru v záručnej dobe.
47. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá a predávajúci nezodpovedá za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebovania, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim.
48. Zákonná záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba pri predaji nových výrobkov je pre spotrebiteľov 24 mesiacov. Záručná doba pre kupujúcich nespotebiteľov je 12 mesiacov. Uplatnenie nároku zo záručnej doby sa riadi Občianskym zákonníkom č.40/1964 Zb. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku.
49. Ak má výrobok uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia výrobku a riadne včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

Uplatnenie záruky

50. Záruku uplatňuje kupujúci predložením dokladu o kúpe (faktúra, pokladničný doklad), záručného listu (pokiaľ bol k tovaru pri kúpe vydaný) s uvedenými všetkými potrebnými údajmi na uplatnenie záruky (dátum predaja, názov tovaru, cena, množstvo, sériové číslo) a vadného tovaru vrátane všetkého príslušenstva, ak sa kupujúci s predávajúcim nedohodli inak. Kupujúci tiež uvedie podrobný popis vady a okolností, za ktorých sa prejavuje a kontaktné údaje kupujúceho (adresa, e-mail, telefón). Kupujúci nemôže požadovať odstránenie vady, ktorú pri reklamacii neopísal.
51. Miestom pre uplatnenie reklamácie je pre vybrané druhy tovarov je určené autorizované servisné stredisko, pre ostatné druhy tovarov sídlo predávajúceho. Zoznam autorizovaných servisných stredísk pre vybrané druhy tovarov je uvedený v prílohe týchto VOP.
52. Ak kupujúci uplatňuje reklamáciu v sídle predávajúceho, môže reklamovaný tovar zaslať prepravnou službou alebo doručiť osobne do miesta uplatnenia reklamácie alebo ho môže osobne odovzdať v ktoromkoľvek výdajnom mieste (sieť predajní FaxCopy, a.s.).
53. Nároky z väd je potrebné uplatniť v záručnej dobe, inak zaniknú.
54. Predávajúci má právo odmietnuť prijať vadný tovar na reklamačné konanie, ak reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné vybavenie reklamácie.
55. Predávajúci nezodpovedá za prípadnú stratu dát, ich poškodenie alebo zneužitie pri vybavovaní reklamácie, ak boli tieto dáta ponechané na dátových nosičoch, ktoré sú súčasťou reklamovaného tovaru.

Vybavenie reklamácie

56. Predávajúci prijatú reklamáciu od kupujúceho - spotrebiteľa bezodkladne posúdi, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie. Vybavenie

reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní., Ak kupujúci je nespotrebitel', riadi sa riešenie reklamácie platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, poprípade uzatvorenou písomnou zmluvou medzi kupujúcim a predávajúcim.

57. Ak sa reklamovaná závada 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.
58. Predávajúci vybaví reklamáciu
- odstránením vady, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť
 - poskytnutím primeranej zľavy, ak nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému používaniu a kupujúci súhlasí s takýmto spôsobom vybavenia reklamácie (v ďalšom už nie je možné neskôr túto vadu znovu reklamovať)
 - výmenou vadného tovaru za iný, ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby vec mohla byť riadne používaná ako vec bez chyby, predávajúci vymení vadný tovar za tovar s rovnakými, alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami
 - vrátením kúpnej ceny za reklamovaný výrobok.
59. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol v reklamačnom protokole.
60. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po prijatí do dňa vybavenia reklamácie, resp. dňa, kedy bol zákazník vyzoomený o vyriešení reklamácie a mohol si reklamovaný tovar prevziať.

Výluky zo záruky

61. Záruka sa nevzťahuje na tovar alebo diely s udanou životnosťou, ak táto bola dosiahnutá napr. tlačové hlavy, atramentové a tonerové náplne, bubnové jednotky, žiarovky, batérie, sklenené a gumené časti, periodicky menené diely, prevádzkové náplne a pod. Ak je takýto tovar alebo diel nutné vymeniť, záruka sa vzťahuje len na pomernú časť zodpovedajúcu skráteniu životnosti.
62. 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 výrobcem 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
63. Záruka sa tiež nevzťahuje na:
- tovar, z ktorého bolo odstránené, zničené alebo odcudzené sériové číslo
 - tovar, z ktorého nie je možné odstrániť všetky zákaznícke označenia
 - softvér, vrátane predinštalovaného softvéru
 - profylaktické kontroly a prevádzkovú údržbu
 - doplnky 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

64. 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.

Pozáručný servis

65. 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.
66. 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.

Názory a pripomienky

67. Akékoľvek názory alebo pripomienky k činnosti e-shopu je možné zasielať e-mailom na adresu eshop@faxcopy.sk alebo telefonicky na telefónne číslo 0850 / 11 15 15.

Ochrana osobných údajov

68. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je fyzickou osobou, je povinný oznámiť predávajúcemu svoje meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu.
69. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je podnikajúcou osobou (fyzická alebo právnická osoba) je povinný oznámiť predávajúcemu svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, IČ DPHA ak je platca, číslo telefónu a mailovú adresu.
70. Tieto informácie sú nutné pre identifikáciu kupujúceho. Budú použité k realizácii a zaúčtovaniu platby za nakúpený tovar, na správnu distribúciu tovaru a pri komunikácii so zákazníkom. Umožnia uskutočniť potrebné účtovné operácie, vyhotoviť daňový doklad, poprípade identifikovať platbu cez bankový prevod. Všetky údaje sú uchovávané v chránenej databáze na serveri FaxCOPY a.s. Zákazník môže údaje podľa aktuálneho stavu zmeniť po prihlásení.
71. Údaje neposkytujeme žiadnym iným subjektom, s výnimkou organizácií, s ktorými je spolupráca nevyhnutná pre správne vybavenie objednávky. Sú to najmä banky (v niektorých prípadoch poskytnutie mena) a doručovateľské služby (adresa na dodanie). Tieto údaje sú vždy poskytnuté jednorazovo pre vybavenie konkrétnej objednávky. Databázu údajov nepredávame, neprenajímame ani inak neposkytujeme žiadnej tretej strane.
72. Všetky v súčasnosti ponúkané formy elektronického bankovníctva (platenia za tovar cez internet) sú realizované priamo na stránkach banky zákazníka, ktorá poskytne FaxCOPY a.s. jedine informáciu o úspešnosti či neúspešnosti platby s menom, prípadne číslom účtu (potrebné pre identifikáciu správnej platby a v prípade potreby pre jej vrátenie). V žiadnom prípade sa FaxCOPY a.s. nedozvie žiadne ďalšie informácie, ako prihlasovacie údaje alebo zostatok na účte zákazníka.
73. Pokiaľ bude zákazník chcieť zrušiť registráciu, kontaktuje prevádzkovateľa prostredníctvom e-mailu faxcopy@faxcopy.sk a registrácia bude zneaktívnená. Ak sa zákazník rozhodne vymazať e-mail z rozosielacej databázy, môže jeho vymazanie uskutočniť sám a to kliknutím na príslušný odkaz v spodnej časti každého informačného e-mailu.
74. Aktualizáciu osobných údajov môže registrovaný objednávateľ uskutočniť priamo v on-line režime na web stránke internetového obchodu ihneď po prihlásení.
75. Využívaním internetového obchodu www.faxcopy.sk zákazník súhlasí so zhromažďovaním a používaním informácií o ňom a o jeho nákupoch v znení Zákona č. 428/2002 Z.z o ochrane osobných údajov v informačných systémoch. Zákazník udeľuje FaxCOPY a.s. tento súhlas na dobu neurčitú a môže ho písomnou formou kedykoľvek odvolať. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu prevádzkovateľovi. Pravidlá zaobchádzania s týmito údajmi sú popísané v tomto dokumente.

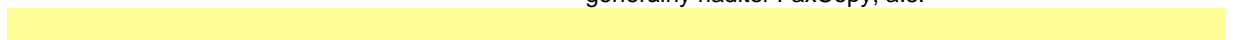
Záverečné ustanovenia

76. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.
77. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

78. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ resp. prostredníctvom listových zásielok.
79. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim – nespotrebitelom (obchodná spoločnosť, fyzická osoba – podnikateľ), sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.
80. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním elektronickej objednávky kupujúcim.

V Bratislave, 13.4.2011

Ing. Karol Dittinger
generálny riaditeľ FaxCopy, a.s.



Príloha 1. Zoznam servisných stredísk pre vybrané druhy tovarov

Druh tovaru: **Foto a video technika Canon**

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**

Určené servisné stredisko: Fotosvet V+V, Školská 294, 951 85 Skýcov
foma@foma.sk , ☎ 037 / 6346 106

Druh tovaru: **Výrobky Leica, Carl-Zeiss**

Určené servisné stredisko: FaxCOPY a.s. Vajnorská 98/D, Bratislava 831 04
foto@faxcopy.sk , ☎ 02 / 4463 2132

Druh tovaru: **Výrobky Hama, Sigma, Metz, SanDisk, Braun, Kata**

Určené servisné stredisko: Hama Slovakia s.r.o. Bratislavská 87, Pezinok 902 01
info@hama.sk ☎ 033 / 6481185

Druh tovaru: **Výrobky Olympus, Lowepro, Velbon**

Určené servisné stredisko: Olympus SK, servis Foto, Slovnaftská 102, Bratislava 821 07
servis@olympus.sk , ☎ 02 / 4920 9441

Druh tovaru: **Výrobky Nikon, Tamron, Tiffen, Giottos**

Určené servisné stredisko: PENTA SK s.r.o., Hradská 3G, Bratislava 821 07
☎ 02 / 40 202 551

Druh tovaru: **Výrobky Samsung**

Určené servisné stredisko: PPI-ETC, Dvojkřížna 47, Bratislava 821 07, 0903701802
samsung.av@ppi-etc.sk

Druh tovaru: **Výrobky FujiFilm**

Určené servisné stredisko: Fujifilm Slovakia s.r.o., Rybníčná 40, 831 06 Bratislava
servis@fujifilm.sk , ☎ 02 / 3359 5119

Druh tovaru: **Notebooky Asus**

Určené servisné stredisko: pick-up servis, objednávky servisu na adrese http://rma.asus.de/pick_eu/cz/

Príloha 2. Cenník za dodanie tovaru

Osobný odber v predajni FaxCopy – bezplatne

Doprava kuriérom DPD (bez dobierky / s dobierkou)

		do 3 kg	3-15 kg	15-30 kg	30-50 kg	50-120 kg	
bez dobierky		4,80 €	5,50 €	6,50 €	9,50 €	22,20 €	
s dobierkou	do 340 €	hotovosť	6,30 €	7,10 €	8,00 €	11,10 €	-
		platobná karta	9,70 €	10,50 €	11,40 €	14,50 €	-
	od 340 do 680 €	hotovosť	6,70 €	7,50 €	8,40 €	11,50 €	-
		platobná karta	13,50 €	14,30 €	15,20 €	18,30 €	-
	od 680 do 1.660 €	hotovosť	10,80 €	11,50 €	12,50 €	15,50 €	-
		platobná karta	27,40 €	28,10 €	29,10 €	32,10 €	-
	od 1.660 do 3.320 €	hotovosť	13,20 €	13,90 €	14,90 €	17,90 €	-
		platobná karta	46,40 €	47,10 €	48,10 €	51,10 €	-

Pozn.: Pri nadrozmerných zásielkach (napr. TV s väčšou uhlopriečkou) sú účtované príplatky za nadrozmernosť vo výške 10 € za každý nadrozmerný kus. Za nadrozmernú je považovaná zásielka, pri ktorej súčet dĺžky najdlhšej strany balíka a dvojnásobku súčtu kratších strán presiahne 300 cm.

Doprava Slovenskou poštou (bez dobierky / s dobierkou)

		hodnota	do 1 kg	1-2 kg	2-5 kg	5-10 kg	10-15 kg
bez dobierky	do 30 €		2,90 €	3,90 €	4,60 €	5,30 €	6,30 €
	30-250 €		3,50 €	4,60 €	4,90 €	5,90 €	7,00 €
	250-500 €		3,90 €	4,90 €	5,90 €	6,90 €	7,90 €
s dobierkou	do 30 €		2,80 €	3,50 €	3,90 €	4,50 €	5,20 €
	30-150 €		3,50 €	4,80 €	5,30 €	6,30 €	7,50 €
	150-300 €		4,20 €	5,50 €	6,00 €	7,00 €	8,20 €
	300-1.500 €		5,10 €	9,90 €	15,20 €	21,50 €	29,00 €
	1.500-5.000 €		6,60 €	11,40 €	16,70 €	23,00 €	30,50 €

NÁVRATOVÝ LÍSTOK e-Shop FaxCopy, a.s.

Podmienky na vrátenie tovaru:

1. Ako kupujúci – spotrebiteľ môžete vrátiť tovar v lehote do 7 pracovných dní od doručenia zásielky aj bez uvedenia dôvodu (napr. ak výrobok nespĺňa Vaše očakávania). Tovar obsiahnutý v objednávke môžete
 - zaslať na vlastné náklady poštou alebo kuriérskou spoločnosťou na adresu **FaxCopy, a.s., Domkárska 15, 82105 Bratislava**
 - osobne bez dodatočných nákladov odovzdať v niektorej z predajní FaxCopy, a.s., ktoré sú učené ako výdajné miesta e-shopu, ich zoznam je uverejnený na <http://www.faxcopy.sk/predajna-siet>
2. K vracanámu tovaru prosíme vždy priložiť originálnu faktúru a tento riadne vyplnený a podpísaný návratový lístok.
3. Ak vraciate tovar, ktorý podlieha reklamačnému konaniu, bol Vám doručený poškodený, nefunkčný alebo v rozpore s Vašou objednávkou, náklady na vrátenie tovaru znáša FaxCopy, a.s.
4. V opačnom prípade je možné tovar vrátiť iba nepoužívaný, v pôvodnom stave a kompletný vrátane obalu, nepoužitého spotrebného materiálu, príslušenstva a dokumentácie (návod, záručný list a pod.). Pri splnení týchto podmienok Vám vrátime zaplatenú kúpnu cenu za vrátený tovar do 15 dní bezhotovostným prevodom na účet, ktorý si určíte (viď nižšie).
5. Ak vrátite tovar, ktorý je už použitý a/alebo poškodený a/alebo neúplný, vrátime Vám kúpnu cenu za tovar zníženú v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka o náklady na uvedenie tovaru do pôvodného stavu.
6. Nie je možné vrátiť tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, alebo tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa, alebo audio a video nahrávky či software po ich rozbalení alebo tovar, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť.
7. FaxCopy a.s. nezodpovedá za stratu alebo zneužitie digitálnych dát, ktoré sa nachádzajú na nosičoch dát, ktoré sú súčasťou vráteného tovaru a ani nie je povinná Vám ich vrátiť.
8. Akékoľvek otázky ohľadne vrátenia tovaru môžete riešiť písomne prostredníctvom e-mailu ba adrese eshop@faxcopy.sk alebo telefonicky na zákazníckom čísle 0850 / 11 15 15.

Prosíme správne a úplne vyplniť nasledovné údaje a návratový lístok priložiť k zásielke.

Objednávka číslo: Faktúra číslo:

Meno, priezvisko a adresa zákazníka:

Kontaktné telefónne číslo zákazníka:

E-mailová kontaktná adresa zákazníka:

Číslo bankového účtu a kód banky, kam majú byť vrátené peniaze:

Presný zoznam vrátených položiek (ak vraciate kompletnú zásielku, stačí uviesť „kompetná zásielka“):

.....
.....
.....

Dôvod vrátenia zásielky

Dátum vyplnenie

Podpis zákazníka