

Všeobecné obchodné podmienky platné pre predajne FaxCOPY a.s.

Obchodné podmienky upravujú vzťah medzi spoločnosťou FaxCopy a.s., (ďalej len „predávajúci“) a zákazníkmi spoločnosti FaxCopy a.s., (ďalej len „kupujúci“). Kupujúci odobratím tovaru a služby od predávajúceho v plnom rozsahu súhlasí so znením nižšie uvedených obchodných podmienok. Pokiaľ nie je uvedené inak, riadia sa obe strany ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zz. v znení neskorších predpisov.

Cena	1
Objednávanie tovaru a služieb	1
Dodacie podmienky	1
Lehoty pre poskytnutie reprografických služieb	2
Platobné podmienky	2
Záručné podmienky – REKLAMAČNÝ PORIADOK.....	3
Mimozáručný servis.....	3
Kopírovanie špecifických predlôh	4
Riziko spracovania neštandardných predlôh	4
Spracovanie údajov z dátových nosičov.....	4
Vernostný program	4
Sťažnosti, pripomienky, pochvaly	4

Cena

Cena tovaru a služieb je kupujúcemu voľne dostupná a platná pre stanovené obdobie v obchodných cenníkoch alebo na internetovej stránke www.faxcopy.sk.

V prípade osobitných akcií sú aktuálne ceny uvedené priamo na cenovkách v predajniach pri vystavenom tovare. Akciové ceny platia len do vypredania zásob.

Kupujúcemu na požiadanie predávajúci poskytne cenový návrh pre kúpu tovaru a služieb. Presná cena tohto tovaru sa stanoví dohodou pri záväznej objednávke, kde je možné v odôvodnených prípadoch dohodnúť medzi kupujúcim a predávajúcim množstevné, výstavné a špeciálne zľavy.

Objednávanie tovaru a služieb

Objednávku tovaru možno doručiť osobne v maloobchodných predajniach u predávajúceho, poštou, telefonicky, faxom, e-mailom alebo cez zákaznícky portál na www.faxcopy.sk.

Pri obchodnom prípade nad 3.300 Eur s DPH sa požaduje kúpna zmluva alebo písomné potvrdenie objednávky, ktoré nahradzuje kúpnu zmluvu. V odôvodnených prípadoch sa môže požadovať aj na nižšiu hodnotu.

V písomnej objednávke kupujúci uvedie druh, kvalitu, množstvo, termín dodania objednaného tovaru, alebo služby. Objednávka musí obsahovať identifikáciu zákazníka (obchodný názov, sídlo, IČO/IČDPH), platobné údaje (banka, číslo účtu), kontakt (meno zodpovedného zamestnanca, telefón, e-mail a pod.), pečiatku, meno a podpis štatutárneho zástupcu, prípadne osoby oprávnenej k podpísaniu objednávky (vyžadujeme splnomocnenie), dátum vystavenia a požadovanú dodacu lehotu. V prípade neuvedenia spôsobu dopravy si predávajúci vyhradzuje právo na určenie spôsobu dopravy.

V prípade objednávky tovarov a služieb, ktoré nie sú v danom množstve bežne dostupné na sklade predávajúceho, je kupujúci povinný zložiť zálohu vo výške 50 % z ceny tovaru s DPH (ak nie je dohodnuté inak) po doručení záväznej písomnej objednávky.

Písomná objednávka bude potvrdená predávajúcim do 3 pracovných dní.

Dodacie podmienky

Objednaný tovar bude dodaný najneskôr do 14 dní od potvrdenia prijatia objednávky, pokiaľ v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak.

Bezplatný dovoz tovaru na ľubovoľné miesto v SR je pri objednávke nad 35 Eur bez DPH. Menšie dodávky si môže kupujúci vyzdvihnúť v predajni, kde tovar objednal, prípadne v ktorejkoľvek inej predajni, pokiaľ túto možnosť žiadal v objednávke.

Zariadenie bude uvedené do prevádzky až po splnení podmienok vyžadovaných zákonom, všeobecne platným predpisom alebo výrobcom zariadenia.

Pokiaľ nastanú nečakané prekážky, ktoré bránia dodaniu v dohodnutom termíne, je predávajúci povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť kupujúcemu a dohodnúť si náhradný termín dodania, ktorý musí kupujúci písomne potvrdiť.

Lehoty pre poskytnutie reprografických služieb

Štandardná dodacia lehota služby

Štandardná dodacia lehota služieb je do 24 hodín, pokiaľ nie je určené inak.

Pre vybrané služby je štandardná dodacia lehota určená odlišne (kratšia alebo dlhšia). Pri niektorých druhoch služieb štandardná dodacia lehota závisí od rozsahu služby - počtu alebo veľkosti výtlačkov a pod.

Ak je štandardná lehota pre dodanie služby 1 hodina, služba sa podľa možnosti poskytuje na počkanie bez vyhotovenia Zákazkového listu. Ak to prevádzkové podmienky predajne neumožňujú, bude zákazka vyhotovená najneskôr v lehote do 1 hodiny od prevzatia.

Expresná dodacia lehota služby

Pre vybrané služby je stanovená v tomto dodatku aj skrátená dodacia lehota (expresná dodacia lehota).

Dodať službu v expresnej lehote je možné len na žiadosť kupujúceho a ak to umožňujú prevádzkové podmienky v predajni predávajúceho.

Dodanie služby v expresnej lehote musí byť výrazne vyznačené na zákazkovom liste a potvrdené kupujúcim.

Za dodanie služby v expresnej dodacej lehote sa účtuje príplatok vo výške 50% obvyklej ceny služby. Príplatok nie je možné účtovať, ak nebola expresná dodacia lehota dodržaná z iného dôvodu, než zavinenia na strane zákazníka, ako neprevzatie zákazky v určenom čase, poskytnutie nesprávnych alebo neúplných podkladov potrebných na zhotovenie zákazky a pod.

Službu v expresnej lehote je možné poskytnúť iba v prípade, ak to dovoľujú kapacitné možnosti.

Dodacia lehota služby – spoločné ustanovenia

Dodacia lehota služby sa počíta vždy od záväzného potvrdenia prevzatia zákazky vyznačeného na Zákazkovom liste.

Dodacia lehota služby sa vzťahuje vždy iba k pracovným dňom, resp. času, kedy má daná predajňa určenú prevádzkovú dobu pre kupujúcich.

Ak je dodacia lehota služby 24 hodín a viac, vyjadruje sa vždy v násobkoch 24 hodín a vzťahuje sa k celým pracovným dňom, teda zákazka je pripravená k prevzatiu kupujúcim o určený počet pracovných dní po čase jej prevzatia a v hodine, ktorá zodpovedá času jej prevzatia.

Ak je dodacia lehota služby 8 hodín a menej, vzťahuje sa vždy k obvyklej prevádzkovej dobe predajne predávajúceho určenej pre kupujúcich.

Zákazka je dokončená a pripravená k prevzatiu o určený počet hodín po hodine jej prevzatia v rámci prevádzkovej doby predajne.

Obmedzenia a výnimky

Štandardné dodacie lehoty služieb uvedené v tomto dodatku platia iba v prípade, ak prevádzkové možnosti predajne predávajúceho umožňujú v danom čase ich dodržanie. Ak predajňa predávajúceho v určitom čase nie je z prevádzkových dôvodov schopná štandardné dodacie lehoty služieb dodržať, musí o tom zákazníka informovať pred prevzatím zákazky a v prípade akceptácie zákazníkom toto musí byť vyznačené v Zákazkovom liste.

Štandardné dodacie lehoty služieb platia iba ak je konkrétna predajňa predávajúceho technologicky spôsobilá danú službu poskytnúť. V opačnom prípade sa dodacia lehota predlžuje o čas potrebný na zaslanie vyhotoveného produktu z inej predajne predávajúceho. O predĺžení dodacej lehoty služby z dôvodu prepravy z inej predajne predávajúceho musí byť zákazník vopred informovaný a toto musí byť vyznačené v Zákazkovom liste.

Zákazkový list

Zákazkový list vystaví predávajúci kupujúcemu pri preberaní zákazky a po podpísaní zástupcom predávajúceho a kupujúcim sa

považuje za záväznú kúpnu zmluvu uzatvorenú medzi predávajúcim a kupujúcim.

Zákazkový list je predávajúci povinný vystaviť pri každej zákazke, okrem prípadu, ak sa zhotovuje na počkanie.

Zákazkový list vystaví však predávajúci vždy, ak o to kupujúci výslovne požiada.

Zákazkový list sa vystavuje v troch rovnopisoch, z ktorých jeden dostane kupujúci a dva ostávajú predávajúcemu.

Obsahuje číslo Zákazkového listu, identifikáciu predávajúceho a kupujúceho, opis a špecifikáciu predmetu kúpy (služby), množstvo, dátum a čas prevzatia zákazky, dátum a čas dodania služby a podpis zástupcu predávajúceho a kupujúceho.

V zákazkovom liste je možné aj dohodnúť cenu za poskytnutie služby (kúpnu cenu). Ak nie je v Zákazkovom liste výslovne uvedená cena, považuje sa za zmluvne dohodnutú cenu uvedená v aktuálne platnom cenníku služieb predávajúceho, ktorý je zverejnený na www.faxcopy.sk a vyvesený v každej predajni predávajúceho.

V Zákazkovom liste je vyznačený čas prevzatia zákazky a čas ukončenia zákazky, teda čas, najneskôr kedy je zákazka ukončená a pripravená na prevzatie kupujúcim.

Platobné podmienky

Štandardné platobné podmienky zahŕňujú platbu v hotovosti pri odbere tovaru alebo platby vopred na základe vystavenej zálohovej faktúry.

Dodávka s následnou úhradou je možná u vybraného okruhu kupujúcich pri dodržaní podmienok uvedených v bode 2, pričom splatnosť vystavenej faktúry je 14 dní odo dňa vystavenia, ak nie je dohodnuté inak. V odôvodnených prípadoch, najmä pri rozsiahlych a etapovitých dodávkach sú možné jednorazové alebo etapovité platby aj u kupujúcich, kde sú inak realizované dodávky bez platby vopred.

V prípade oneskorenej úhrady faktúry o viac ako 3 dni má právo predávajúci požadovať zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % 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.

Záručné podmienky – REKLAMAČNÝ PORIADOK

VYMEDZENIE POJMOV:

Záručná doba - predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný výrobok, 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.

Záručná doba pri predaji nových výrobkov je pre spotrebiteľov 24 mesiacov.

Záručná doba pre kupujúcich nespotebiteľov je 12 mesiacov + 12 mesiacov FaxCopy GARANCIA.

Spotrebiteľ - 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.

Záručný list - záruka poskytnutá písomnou formou. Záručný list obsahuje obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné pre uplatnenie záruky.

FaxCopy Garancia - ak sa vady vyskytnú (u kupujúcich nespotebiteľov) po záručnej dobe, ale do 24 mesiacov od prevzatia výrobku kupujúcim, predávajúci garantuje odstránenie vady iba opravou výrobku alebo tovaru, a to v lehote, ktorú určí predávajúci.

Začatie plynutia záručnej doby - záručná doba začína plynúť od prevzatí tovaru kupujúcim. 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.

PODMIENKY ZÁRUKY:

Záruka sa nevzťahuje na tovar alebo diely s udanou životnosťou, ak táto bola dosiahnutá. Týka sa to napr. tlačových hláv, atramentových a tonerových náplní, bubnových jednotiek, žiaroviek, batérií, sklenených a gumených častí, periodicky menených náhradných dielov a pod. Ak je takýto tovar alebo diel nutné vymeniť, záruka sa vzťahuje len na pomernú časť zodpovedajúcu skráteniu životnosti.

Záruka sa ďalej nevzťahuje na vady, ktoré vznikli:

1. neodborným zásahom a zmenami na zariadení urobenými prevádzkovateľom, alebo tretou osobou
2. nesprávnou obsluhou, alebo prevádzkou zariadenia v rozpore s návodom na obsluhu a zaškolením pri inštalácii zariadenia
3. spôsobom nezlučiteľným s technickými normami, alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR
4. používaním iného ako originálneho, alebo nami schváleného spotrebného materiálu
5. ohňom, bleskom, atmosférickou alebo statickou elektrinou, vodou, vytopením, pádom, mechanickým poškodením vonkajším vplyvom, kolísaním napätia v el. sieti a inými neodvratnými udalosťami
6. v prípade telekomunikačného zariadenia poruchou linky, na ktorú je zariadenie napojené
7. vírusom zavedeným kupujúcim

Záruka sa tiež nevzťahuje na:

1. zariadenie, z ktorého bolo odstránené, zničené alebo odcudzené sériové číslo
2. zariadenie, z ktorého nie je možné odstrániť všetky zákaznícke označenia
3. softvér, vrátane predinštalovaného softvéru
4. profylaktické kontroly a prevádzkovú údržbu zariadení, ktorú na vyžiadanie zabezpečíme ako platenú službu
5. doplnky a príslušenstvo v prípade, že nie sú predmetom reklamácie, ani za žiadne súbory dát, aplikácie nainštalované do reklamovaného výrobku, nie je povinný tieto vymieňať ani zálohovať
6. priame alebo nepriame škody spôsobené stratou dát, ich zničením alebo ich nedostupnosťou

Záruku uplatňuje kupujúci podľa príslušných platných právnych predpisov a podľa záručného listu.

Pri reklamácií výrobku je kupujúci povinný predložiť záručný list, potvrdenie o zaplatení a reklamovaný tovar.

Nároky z väd je potrebné uplatniť v záručnej dobe, inak zaniknú.

Záručná oprava bude vykonaná v ktorejkoľvek pobočke predávajúceho, adresy jednotlivých pobočiek sú uvedené na www.faxcopy.sk alebo na telefónnom čísle 0850 11 15 15.

O oprávnenosti reklamácie rozhodne poverený zamestnanec ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

Náklady na bezpečnú prepravu zariadenia do a z pobočky predávajúceho, alebo náklady spojené s výjazdom technika na miesto prevádzky zariadenia znáša kupujúci (u kupujúcich nespotebiteľov).

Mimozáručný servis

Na všetky 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.

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.

Kopírovanie špecifických predlôh

Špecifické predlohy akými sú papierové peniaze, cestovné šeky, dlhopisy, cenné papiere, zmenky vydané vládnymi kancelármi, stravné lístky a šeky, cestovné pasy, občianske preukazy, vodičské preukazy, poštové známky a doklady obsahujúce poštové pečiatky, prisťahovalecké dokumenty nie je možné kopírovať tak, aby bola kópia zameniteľná s originálom. Všetky farebné kópie špecifických predlôh budú označené nápisom "kópia". Prílohy obsahujúce utajené skutočnosti, autorské a umelecké diela je možné kopírovať pri dodržaní zákonných podmienok podľa platnej legislatívy. Kopírovanie špecifických predlôh vymedzuje: Trestný zákon č. 300/2005 Z.z., par. 270 TZ, par. 274 TZ, par. 352 TZ, Vyhláška NBS č.456/2001 Z.z., Zákon o ochrane utajovaných skutočností č. 215/2004 Z.z., Zákon č.224/2006 Z.z. o občianskych preukazoch, Zákon č. 530/1990 Zb o dlhopisoch v znení noviel.

Riziko spracovania neštandardných predlôh

Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť špecifické predlohy, poškodené predlohy, predlohy z takých materiálov alebo s takými vlastnosťami, ktoré nie sú určené na strojové spracovanie. Ak kupujúci aj napriek upozorneniam bude trvať na spracovaní predlohy, podpíše prehlásenie, v ktorom na seba preberá riziko poškodenia predlohy.

Spracovanie údajov z dátových nosičov

Údaje z dátových nosičov (USB kľúč, CD, DVD, pamäťové a iné) budú pre účel spracovania prekopírované do pamäte grafickej stanice. Kopírovanie údajov sa uskutoční za prítomnosti kupujúceho pričom sa overí úplnosť a funkčnosť dát. Po ukončení spracovania budú dáta z pamäte grafickej stanice vymazané.

Ak kupujúci nechá dátový nosič na spracovanie predávajúcemu, podpíše prehlásenie, že bol upozornený na možnosť straty alebo zničenia dát pri manipulácii s nosičom a že má tieto údaje zálohované.

Vernostný program

Predávajúci stálym zákazníkom ponúka vernostný program. Podľa rozsahu a formy spolupráce, ako aj podľa záujmu kupujúceho poskytuje 4 programy zvýhodnenia stálych zákazníkov, reprezentované zákaznickými kartami BONUS, DISCOUNT, WEB a PARTNER. Začlenenie zákazníka do niektorého z programov je možné na základe vyplnenia žiadosti a splnenia stanovených vstupných podmienok. Bližšie informácie o výhodách jednotlivých programov ako aj o vstupných podmienkach sú uvedené v každej predajni a na www.faxcopy.sk.

Sťažnosti, pripomienky, pochvaly

Je možné zaslať e-mailom: karol.dittinger@faxcopy.sk alebo faxcopy@faxcopy.sk, telefonicky: 0850 11 15 15, alebo faxom: 02/ 4820 1199.