

**FaxCopy, a.s.**

**FaxCopy Pro s.r.o.**

# **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY a REKLAMAČNÝ PORIADOK**

---

platné pre internetový obchod [www.faxcopy.sk](http://www.faxcopy.sk), [www.darcekyodsrdca.sk](http://www.darcekyodsrdca.sk)  
a [www.faxcopypro.sk](http://www.faxcopypro.sk) od 1.1.2021

## **Obsah**

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | Všeobecné ustanovenia .....  | 2  |
| 2.  | Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy.....  | 4  |
| 3.  | Práva a povinnosti predávajúceho.....  | 7  |
| 4.  | Práva a povinnosti kupujúceho .....  | 8  |
| 5.  | Dodacie a platobné podmienky .....   | 8  |
| 6.  | Kúpna cena.....  | 11 |
| 7.  | Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare .....                | 12 |
| 8.  | Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) .....                   | 12 |
| 9.  | Osobné údaje a ich ochrana.....  | 18 |
| 10. | Odstúpenie od kúpnej zmluvy.....   | 20 |
| 11. | Záverečné ustanovenia .....  | 23 |
| 12. | Príloha č. 1 Formulár pre odstúpenie od kúpnej zmluvy .....                            | 24 |
| 13. | Príloha č. 2 Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy..... | 25 |
| 14. | Príloha č. 3 Zoznam servisných stredísk pre vybrané druhy tovarov .....                | 26 |
| 15. | Príloha č. 4 Cenník dopravy .....  | 27 |
| 16. | Príloha č. 5 Spôsob uplatnenia reklamácie .....  | 29 |

# 1. Všeobecné ustanovenia

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

- FaxCopy, a.s., so sídlom Domkárska 15, 82105 Bratislava, SR, IČO: 35729040, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel: Sa, Vložka č. 1533/B
- FaxCopy Pro, s.r.o., so sídlom Domkárska 15, 82105 Bratislava, SR, IČO: 47076178, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel: Sro, Vložka 88049/B

(ďalej len "predávajúci") a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

1.2. **Kontaktné údaje predávajúceho:**

**FaxCopy a.s.**, Domkárska 15, 82105 Bratislava, SR, IČO: 35729040, DIČ: 2020242070, IČ DPH: SK7020000130, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel: Sa, Vložka č. 1533/B, bankové účty

- ČSOB a.s., účet: 25801453/7500, IBAN: BIC/SWIFT: SK06 7500 0000 0000 2580 1453 , CEKOSKBX
- Slovenská sporiteľňa, a. s., účet: 5159889473/0900, IBAN: , BIC/SWIFT: SK28 0900 0000 0051 5988 9473, 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](mailto:eshop@faxcopy.sk)

Web: [www.faxcopy.sk](http://www.faxcopy.sk)

**FaxCopy Pro, s.r.o.**, Domkárska 15, 82105 Bratislava, SR, IČO: 47076178, DIČ: 2023722701, IČ DPH: SK7020000130, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel: Sro, Vložka č. 88049/B, bankové účty

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

Telefón: +421 2 4463 2132,

E-mail: [foto@faxcopypro.sk](mailto:foto@faxcopypro.sk)

Web: [www.faxcopypro.sk](http://www.faxcopypro.sk)

1.3. **Orgán dozoru:**

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P.O. Box 5,820 07 Bratislava 27, odbor výkon dozoru, tel. č.: 02/ 58272 172, 02/58272 104 fax č.: 02/ 58272 170

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

1.4. Tieto obchodné a reklamačné podmienky v znení platnom v deň uzatvorenia kúpnej zmluvy sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od týchto obchodných a reklamačných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami. Takto dohodnuté podmienky nesmú byť v rozpore s inými právnymi úpravami (skrátene lehoty na vrátenie tovaru, záručnej doby a pod.)

- 1.5. Doplnkovou zmluvou sa na účely týchto obchodných a reklamačných podmienok rozumie zmluva, na základe ktorej kupujúci nadobúda tovar alebo je mu poskytnutá služba, ktorá súvisí s predmetom kúpnej zmluvy, ak je tovar dodávaný alebo služba poskytovaná predávajúcim alebo treťou osobou na základe ich dohody.
- 1.6. Zobrazená kúpna cena za tovar na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci zahŕňa aj daň z pridanej hodnoty vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky a nezahŕňa cenu za prepravu tovaru alebo iné voliteľné služby. Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom tovare nie je uvedené inak.
- 1.7. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť cenu tovaru uvedenú na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci. Zmena ceny tovaru sa nevzťahuje na kúpne zmluvy uzatvorené pred zmenou ceny, bez ohľadu na to, že ešte nedošlo k dodaniu tovaru.
- 1.8. 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.
- 1.9. Všetky informácie o ponúkanom tovare v internetovom obchode sú prevzaté z oficiálnych zdrojov od ich výrobcov, resp. dodávateľov. V prípade prevzatia chybných informácií má predávajúci právo kedykoľvek a bez predchádzajúceho upozornenia tieto informácie opraviť, doplniť alebo inak modifikovať. Kupujúci má v takomto prípade právo od zmluvy odstúpiť.
- 1.10. Fotografie zobrazujú typických predstaviteľov z predávaného druhu tovaru. Farebné zobrazenie tovaru na monitore nemusí presne zodpovedať reálnym farebným odtieňom, ako ich bude vnímať kupujúci v skutočnosti a je okrem iného závislé aj na kvalite používaného monitora, resp. iného zobrazovacieho zariadenia.

#### **Zákon 79/2015 Z. z. o odpadoch**

- 1.11. V zmysle § 37 odsek 1 Zákona o odpadoch predajca
  - uvádza pri predaji na nákupnom doklade samostatne Recyklačný poplatok pre elektrozariadenia,
  - informuje a umožňuje vo svojich prevádzkach (predajniach) a aj v mieste sídla predajcu bezplatný spätný zber elektroodpadu
  - odovzdáva vyzbieraný elektroodpad zmluvne určenému spracovateľovi
- 1.12. 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 1169/2011 – Povinné informácie o potravinách**

- 1.13. Podľa Nariadenia EÚ Nariadenia EÚ 1169/2011 platného od 13.12.2014 poskytuje predávajúci spotrebiteľovi nasledovné údaje o potravinách v súlade s článkami 10 až 35 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 a potravinárskeho podniku uvedeného v článku 8 ods. 1;
  - i) krajinu pôvodu alebo miesto pôvodu, ak sú ustanovené v článku 26;
  - 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;
- 1.14. Údaje uvedené v odseku 1.13 sa uvedú slovami a číslami. Bez toho, aby bol dotknutý článok 35, môžu byť navyše vyjadrené prostredníctvom piktogramov alebo symbolov.

## 2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

- 2.1. Návrh na uzavretie kúpnej zmluvy zasiela kupujúci predávajúcemu vo forme vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho, ktorým zaslal návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je odplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru označeného kupujúcim za kúpnu cenu a za podmienok, uvedených v tejto objednávke (ďalej len „objednávka“).
- 2.2. Následne po odoslaní objednávky dostane kupujúci na svoju e-mailovú adresu automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho (ďalej len „potvrdenie doručenia objednávky“). Na e-mailovú adresu kupujúceho môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky. 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.
- 2.3. Potvrdenie doručenia obsahuje údaje o tom, že predávajúcemu bola doručená objednávka, nie je však akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy.
- 2.4. Predávajúci následne zašle na e-mailovú adresu kupujúceho informáciu o tom, či bola objednávka kupujúceho akceptovaná (ďalej len „akceptácia objednávky“). Akceptácia objednávky obsahuje informáciu o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o predpokladanej dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o prípadnej cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru do dohodnutého miesta doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne aj iné potrebné údaje.
- 2.5. Kúpna zmluva je uzavretá doručením akceptácie objednávky v elektronickej alebo písomnej podobe kupujúcemu.
- 2.6. Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že:
  - a) o hlavných vlastnostiach tovaru alebo charaktere služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho,
  - b) o obchodnom mene a sídle predávajúceho informoval na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a v čl. 1 týchto obchodných a reklamačných

podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,

- c) o telefónnom čísle predávajúceho a o ďalších údajoch, ktoré sú dôležité pre kontakt kupujúceho s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má informoval na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a v čl. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- d) o adrese predávajúceho, na ktorej môže kupujúci uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet informoval v čl. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- e) o celkovej cene tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred o skutočnosti, že kupujúci ich bude povinný uhradiť informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho,
- f) o platobných podmienkach, dodacích podmienkach, o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, o informácii o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov kupujúceho informoval v príslušných článkoch týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- g) o informácii o práve kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy informoval v čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- h) o poskytnutí formuláru na odstúpenie od kúpnej zmluvy informoval v čl. 10 a v prílohe týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho; predávajúci zároveň poskytol samotný formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy v prílohe týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho
- i) o informácii, že ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, bude znášať náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku"), a ak odstúpi od kúpnej zmluvy aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty informoval v čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- j) o povinnosti kupujúceho uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, ak kupujúci odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku informoval v čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- k) o okolnostiach, za ktorých kupujúci stráca právo na odstúpenie od zmluvy informoval v čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,

- l) o poučení o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa ust. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka informoval v čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- m) o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad ako ustanovuje ust. § 502 Občianskeho zákonníka, ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných kupujúcemu po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a čl. 9 týchto obchodných a reklamačných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- n) o existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže kupujúci s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho,
- o) o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- p) o minimálnej dĺžke trvania záväzkov kupujúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, ak z kúpnej zmluvy vyplýva pre kupujúceho takýto záväzok informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- q) o povinnosti kupujúceho zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak z kúpnej zmluvy vyplýva pre kupujúceho takýto záväzok informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- r) o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- s) o kompatibilitate elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- t) o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ak sa predávajúci zaviazal tento systém využívať informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
- u) o úkonoch potrebných na uzatvorenie kúpnej zmluvy tak, že tieto potrebné úkony popísal v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,

- v) o tom, že kúpna zmluva bude uložená v elektronickej podobe u predajcu a je kupujúcemu dostupná po tom, ako si ju kupujúci písomne vyžiada informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho,
  - w) o tom, že jazykom ponúkaným na uzatvorenie zmluvy je slovenský jazyk informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto obchodných a reklamačných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- 2.7. Ak predávajúci nespĺnil informačnú povinnosť o úhrade dodatočných poplatkov alebo iných nákladov podľa bodu 2.6. písm. e) týchto obchodných a reklamačných podmienok alebo o nákladoch na vrátenie tovaru podľa bodu 2.6. písm. i) týchto obchodných a reklamačných podmienok, kupujúci nie je povinný tieto dodatočné náklady alebo poplatky uhradiť.

### 3. Práva a povinnosti predávajúceho

- 3.1. Predávajúci je povinný:
- a) dodať na základe objednávky potvrdenej akceptáciou kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a lehote a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
  - b) zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR,
  - c) bezodkladne po uzavretí kúpnej zmluvy, najneskôr však spolu s dodaním tovaru poskytnúť kupujúcemu potvrdenie o uzavretí kúpnej zmluvy na trvanlivom nosiči, napríklad prostredníctvom emailu. Potvrdenie musí obsahovať všetky informácie uvedené v bode 2.6. vrátane formulára na odstúpenie od kúpnej zmluvy.
  - d) odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi SR (návody v slovenskom jazyku, záručný list, dodací list, daňový doklad).
- 3.2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.
- 3.3. Ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný predávajúci dodať tovar kupujúcemu v lehote dohodnutej v kúpnej zmluve alebo určenej týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami alebo za dohodnutú kúpnu cenu, je predávajúci povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku). Odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo stornovať objednávku môže kupujúci doručením e-mailu. V prípade, ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, vráti predávajúci už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia e-mailu o odstúpení od kúpnej zmluvy resp. stornovania objednávky kupujúcemu na ním určený účet, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade, ak kupujúci v primeranej lehote 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 odstúpení od kúpnej zmluvy kupujúcemu.
- 3.4. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť predajné ceny uverejnené v e-shope, zrušiť alebo zaviesť ľubovoľnú cenovú akciu. Zmeny sú záväzné následne na všetky objednávky vytvorené od okamihu zmeny.

## 4. Práva a povinnosti kupujúceho

- 4.1. Kupujúci bol predávajúcim oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.
- 4.2. Kupujúci je povinný:
  - a) prevziať objednaný a dodaný tovar,
  - b) zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
  - c) potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.
- 4.3. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami.

## 5. Dodacie a platobné podmienky

- 5.1. Obvyklá dostupnosť tovaru s termínom jeho expedície je uvedená pri každom tovare na internetovej stránke elektronického obchodu. Predávajúci zobrazuje v e-shope informáciu o obvyklej dostupnosti tovaru (skladom, skladom vo vybraných predajniach, dostupné do 3 dní a pod.). Tieto informácie sa však môžu meniť a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť ponúkaného tovaru a služieb vo všetkých alebo niektorých odborných miestach alebo určitými spôsobmi dopravy. Reálna dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.
- 5.2. Ak sa predávajúci a kupujúci v kúpnej zmluve nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak predávajúci nesplnil svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.
- 5.3. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru aj pred uplynutím lehoty na dodanie tovaru dohodnutej v kúpnej zmluve.
- 5.4. Fotografie zobrazujú typických predstaviteľov z predávaného druhu tovaru. Farebné zobrazenie tovaru na monitore nemusí presne zodpovedať reálnym farebným odtieňom ako ich bude kupujúci vnímať v skutočnosti. Zobrazenie farebných odtieňov je okrem iného závislé aj na kvalite zobrazovacieho monitora, resp. iného použitého zobrazovacieho zariadenia. Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú udávané výrobcom.
- 5.5. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je predávajúcim alebo jeho zástupcom, povereným doručiť tovar a kupujúcim dohodnuté v kúpnej zmluve alebo iným spôsobom v čase pred doručovaním tovaru (ďalej len „Miesto“). Kupujúci je povinný prevziať tovar v časovom rozsahu, ktoré je predávajúcim alebo jeho zástupcom, povereným doručiť tovar a kupujúcim dohodnuté v kúpnej zmluve alebo iným spôsobom v čase pred doručovaním tovaru (ďalej len „Časový rozsah“).



- 5.6. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na Miesto a v Časovom rozsahu, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru a podpísať protokol o zaplatení kúpnej ceny a doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru je povinná predložiť predávajúcemu kópiu akceptácie objednávky. 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.
- 5.7. Ak bude potrebné dodanie tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na Mieste a v Časovom rozsahu alebo v prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od kúpnej zmluvy neprevezme tovar do 7 dní po márnom uplynutí Časového rozsahu, vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie tovaru na Miesto.
- 5.8. Kupujúci je oprávnený skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho. V prípade zistenia existencie vady tovaru a/alebo v prípade, ak zásielka nie je kompletná (nižší počet kusov tovaru, resp. chýba objednaný tovar), je zástupca predávajúceho povinný umožniť kupujúcemu vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe vady tovaru, ktorého správnosť potvrdí zástupca predávajúceho. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeneho predávajúcemu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou alebo potvrdiť doručenie tovaru s vadou a následne v zmysle čl. 8 týchto obchodných a reklamačných podmienok uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho alebo určenej osoby. V prípade, ak kupujúci odmietne prevziať dodaný tovar s vadou, všetky účelne vynaložené náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša predávajúci.
- 5.9. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v bode 5.2. týchto obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na bankový účet kupujúceho určený kupujúcim.
- 5.10. Kupujúci si pri vytváraní objednávky 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 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 (TrustPay)** – jednoduchá a rýchla on-line úhrada prevodom z účtu kupujúceho prostredníctvom internetového alebo domáceho bankovníctva vybraných bánk; kupujúci prostredníctvom platobného portálu TrustPay presmerovaný priamo na stránku svojej banky, kde môže obvyklým spôsobom zadať prevodný príkaz on-line. Tento spôsob platby je možný len pre klientov vybraných bánk za predpokladu, že kupujúci má aktivovanú službu internetového alebo domáceho bankovníctva u svojej banky. Aktuálny zoznam spolupracujúcich slovenských a zahraničných bánk je dostupný na [www.trustpay.eu](http://www.trustpay.eu).
  - **splátkový predaj** prostredníctvom splátkového systému Cetelem – bližšie informácie a návod na postup získa kupujúci po zvolení tohto spôsobu platby.
- 5.11. Kupujúci si spôsob platby záväzne vyberá 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.
- 5.12. Kupujúci môže zmeniť zvolený spôsob platby iba po dohode s predávajúcim.
- 5.13. Predávajúci vydáva darčekové poukážky „Faxáč“, ktoré je možné použiť na zaplatenie ceny za objednávku. Faxáče sú vydávané v nominálnych hodnotách 1 EUR, 2 EUR, 5 EUR a 10 EUR.
- 5.14. Pravidlá použitia Faxáčov:
- Faxáč - darčekovú poukážku je možné jednorazovo použiť na nákup tovaru v e-shope predávajúceho
  - 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 jednorazovo).
  - 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.
- 5.15. Kupujúci si pri zostavovaní objednávky v e-shope zvolí spôsob doručenia zásielky. K dispozícii sú nasledovné spôsoby doručenia zásielky:

- **osobný odber vo výdajnom mieste** – tovar si kupujúci prevezme osobne v niektorom z dostupných výdajných miest - predajní predávajúceho v rámci ich bežných otváracích hodín ([www.faxcopy.sk/predajna-siet](http://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 kuriéra<sup>1</sup> na zvolené miesto dodania nasledujúci deň po expedícii. Tovar je kuriérom 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 do 3 pracovných dní po expedícii tovaru. 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.
- 5.16. Cena za doručenie objednávky na miesto určené kupujúcim za jednotlivé spôsoby dopravy je závislá 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 týchto Obchodných podmienok.

## 6. Kúpna cena

- 6.1. Kúpna cena za tovar dohodnutá v kúpnej zmluve medzi predávajúcim a kupujúcim je uvedená v akceptácii objednávky (ďalej len "kúpna cena"). Ak je kúpna cena uvedená v potvrdení doručenia objednávky vyššia ako cena za identický tovar uvedená v ponuke elektronického obchodu v čase odoslania objednávky kupujúcim, predávajúci doručí kupujúcemu elektronickú správu s informáciou o ponuke novej kúpnej ceny v inej výške, ktorá sa považuje za návrh predávajúceho na uzavretie novej kúpnej zmluvy, ktorý musí kupujúci výslovne potvrdiť e-mailom alebo písomne, aby došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy.
- 6.2. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru v hotovosti, resp. platobnou kartou pri osobnom prevzatí tovaru, dobierkou v mieste dodania tovaru alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, uvedený v akceptácii objednávky alebo na internetovej stránke predávajúceho v čase pred prevzatím tovaru. Kupujúci môže využiť aj možnosť spotrebiteľského splátkového úveru – viac informácií získate na [https://www.faxcopy.sk/data/pdf/Postup\\_klient\\_cetelem.pdf](https://www.faxcopy.sk/data/pdf/Postup_klient_cetelem.pdf).
- 6.3. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.
- 6.4. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.
- 6.5. V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu do momentu dodania tovaru na Miesto a zmluvné strany sa nedohodli na zaplatení kúpnej ceny za tovar v splátkach, predávajúci je oprávnený odoprieť dodanie tovaru kupujúcemu.

<sup>1</sup> Spravidla je doprava kuriérom realizovaná prostredníctvom externej spoločnosti, v určitých prípadoch môže byť doprava realizovaná aj vlastnými prostriedkami Predávajúceho.

- 6.6. Náklady spojené s montážou a vynáškou tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.
- 6.7. 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 na tovare

- 7.1. Prevzatím tovaru na dohodnutom mieste prechádza vlastnícke právo k tovaru na kupujúceho. Kupujúci, ktorý nespĺňa definíciu spotrebiteľa uvedenú v ustanovení § 2 písmeno a) Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon"), nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.
- 7.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď kupujúci alebo tretia osoba splnomocnená kupujúcim prevezme tovar od predávajúceho alebo od jeho zástupcu, povereného doručiť tovar, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď predávajúci umožní kupujúcemu nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

## 8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

- 8.1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu osobne v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, u určenej osoby, zaslaním na adresu sídla predávajúceho alebo vyžiadanou poštou („pick-up servis“) v súlade s [Prílohou č. 5](#) „Spôsoby uplatnenia reklamácie“. Zoznam určených osôb na vybavenie reklamácie je uvedený v prílohe týchto VOP ([Príloha č. 3](#)), v záručnom liste (pokiaľ bol k výrobku vydaný), na webových stránkach predávajúceho [www.faxcopy.sk](http://www.faxcopy.sk) alebo na stránkach príslušného výrobcu.
- 8.2. Určená osoba podľa predošlého odseku môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie a o reklamacii rozhodne predávajúci.
- 8.3. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak sa reklamovaná vada nepreukáže alebo sa preukáže, že sa nejedná o záručnú vadu, bude reklamácia zamietnutá. Ak sa jedná o vadu nezáručnú a kupujúci súhlasí s platenou opravou, bude tovar opravený za cenu podľa aktuálneho platného cenníka.
- 8.4. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 8.5. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 8.6. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovaru mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy

odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

- 8.7. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 8.8. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 8.3. až 8.5. týchto Všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 8.6. až 8.7. týchto Všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku) tak, že umiestnil tieto Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním objednávky.
- 8.9. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných predpisov SR a kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u predávajúceho alebo u určenej osoby. Informácie o určených osobách a servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu alebo ich poskytne predávajúci kupujúcemu na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.
- 8.10. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok predávajúceho, teda čl. 8 týchto Všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku. Kupujúci bol riadne oboznámený s Reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 [Zákona](#) v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tieto Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ich.
- 8.11. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.
- 8.12. Kupujúci má právo uplatniť si počas záručnej doby u predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru zakúpeného u predajcu, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci.
- 8.13. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho a doručí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 8.3. až 8.7. týchto Všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho. Predávajúci odporúča tovar pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Kupujúci je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci.
- 8.14. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:
  - a) doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu,
  - b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu alebo určenej osobe,

- c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k reklamovanému tovaru predávajúcemu, ak sú tieto údaje nevyhnutné na riadne vybavenie reklamácie;
- 8.15. Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.14 písm. a) a c) týchto Všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená tretia osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu.
- 8.16. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť reklamované vady tovaru a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.3. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 622 Občianskeho zákonníka) a právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.6. až 8.7. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 8.17. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- 8.18. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
- 8.19. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zasláť tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže

reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

- 8.20. 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.
- 8.21. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný bezvadný tovar s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 8.22. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:
- ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru do konca záručnej doby tovaru,
  - ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
  - ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
  - ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
  - ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
  - ak vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

Ak zásielka nie je kompletná, resp. ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú bezodkladne neoznámil zástupcovi predávajúcemu v súlade s bodom 5.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok, neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim.

- 8.23. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- odovzdaním opraveného tovaru,
  - výmenou tovaru,
  - vrátením kúpnej ceny tovaru,
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
  - písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
  - odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
- 8.24. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.
- 8.25. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná.

- 8.26. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- 8.27. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.
- 8.28. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.17. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:
- a) predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
  - b) predávajúci vadný tovar vymení.
- 8.29. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa bodu 8.17. týchto reklamačných a obchodných podmienok, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady.
- 8.30. Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.17. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:
- a) výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
  - b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.
- 8.31. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa bodu 8.16. týchto reklamačných a obchodných podmienok.
- 8.32. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dva krát.
- 8.33. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.
- 8.34. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8.3. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonsumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už bude prípadné opätovné uplatnenie reklamácie tej istej jedinečnej vady (nie vady rovnakého druhu) zamietnuté.
- 8.35. Ustanovenia čl. 8 týchto reklamačných a obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona.
- 8.36. Predávajúci nezodpovedá za stratu alebo zneužitie digitálnych dát, ktoré sa nachádzajú na nosičoch dát, ktoré sú súčasťou reklamovaného tovaru a ani nie je povinný ich kupujúcemu vrátiť. Takto vzniknutú škodu nie je možné reklamovať.
- 8.37. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar na reklamačné konanie, ak reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú neprimerane znečistené alebo nespĺňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné vybavenie reklamácie.
- 8.38. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo



alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- 8.39. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim FaxCopy a.s. je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 29/A, P.O.Box č. 29, 827 99 Bratislava 27, [www.soi.sk](http://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.
- 8.40. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### VÝLUKY ZO ZÁRUKY

- 8.41. 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.
- 8.42. Záruka sa ďalej nevzťahuje na vady, ktoré vznikli:
- mechanickým poškodením tovaru
  - neodborným zásahom a zmenami na tovare urobenými prevádzkovateľom, alebo treťou osobou
  - nesprávnou obsluhou, alebo prevádzkou tovaru v rozpore s návodom na obsluhu a/alebo zaškolením pri inštalácii a/alebo zanedbaním predpísanej starostlivosti o tovar alebo užívaním v rozpore s všeobecnými princípmi
  - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu určenému výrobcom zariadenia
  - spôsobom nezlučiteľným s technickými normami, alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR
  - nadmerným zaťažovaním, preťažením, nadmerným užívaním
  - používaním nevhodného spotrebného materiálu alebo programového vybavenia či príslušenstva
  - ohňom, bleskom, atmosférickou alebo statickou elektrinou, vodou, vytopením, pádom, mechanickým poškodením vonkajším vplyvom, kolísaním napätia v el. sieti a inými neodvratnými udalosťami
  - v prípade telekomunikačného zariadenia poruchou linky, na ktorú je zariadenie napojené
  - vírusom zavedeným kupujúcim, použitím nelegálneho alebo neautorizovaného software
- 8.43. 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 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
- 8.44. V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do 60 dní od dátumu podania reklamácie je predávajúci, podľa § 656 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať sumu za uskladnenie vo výške 1 EUR/deň pri tovare do 10kg a 2 EUR/deň pri ostatnom tovare. Po 180 dňoch predávajúci nevyzdvihnutú reklamáciu zlikviduje bez náhrady.

### **NEZÁRUČNÝ / POZÁRUČNÝ SERVIS**

- 8.45. 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.
- 8.46. 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.
- 8.47. 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.
- 8.48. 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.
- 9.3. Kupujúci, ktorý sa v rámci internetového obchodu zaregistroval, si môže kedykoľvek skontrolovať a zmeniť poskytnuté osobné údaje, ako aj zrušiť svoju registráciu po prihlásení sa na internetovej stránke elektronického obchodu v časti "Moje FaxCOPY".
- 9.4. 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 ako prevádzkovateľ informačného systému 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.

- 9.5. 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.
- 9.6. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR.
- 9.7. 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.
- 9.8. 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.
- 9.9. Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky potvrdil, že predávajúci mu dostatočným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom oznámil:
- a) svoje identifikačné údaje, ktoré sú uvedené v čl. 1. týchto obchodných a reklamačných podmienok preukazujúce totožnosť predávajúceho,
  - b) kontaktné údaje predávajúceho, resp. zodpovednej osoby predávajúceho,
  - c) účel spracúvania osobných údajov ktorým je uzavretie kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim a právny základ spracúvania osobných údajov,
  - d) že požadované osobné údaje na účely uzavretia kúpnej zmluvy a riadneho vybavenia a doručenia objednávky je kupujúci povinný poskytnúť,
  - e) ak sa spracúvanie zakladá na čl. 6 ods.1 písm. f) Nariadenia, že oprávneným záujmom, ktorý predávajúci sleduje, je priamy marketing,
  - f) identifikačné údaje tretej strany, ktorou je spoločnosť, ktorá doručí kupujúcemu objednaný tovar, resp. identifikačné údaje iných príjemcov alebo kategórie príjemcov osobných údajov ak existujú,
  - g) dobu uchovávania osobných údajov, resp. kritériá na jej určenie,
- 9.10. 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.
- 9.11. 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.

- 9.12. Ak kupujúci uplatní svoje právo podľa bodu 9.11 písomne alebo elektronicky a z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo podľa bodu 9.11, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto Nariadenia.
- 9.13. 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.
- 9.14. 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.
- 9.15. Predávajúci prijme vhodné opatrenia s cieľom poskytnúť kupujúcemu všetky informácie uvedené v bode 9.11 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.
- 9.16. 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.
- 9.17. Predávajúci oznamuje týmto kupujúcemu, že z titulu plnenia uzavretej zmluvy sa pri spracúvaní osobných údajov kupujúceho predpokladá, že osobné údaje kupujúceho budú 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
  - 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 zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v objednávke, predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúceму náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku). V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode týchto reklamačných a obchodných podmienok, je predávajúci povinný vrátiť kupujúceму už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.

- 10.2. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 10.3. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.
- 10.4. Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť v deň, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
  - a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, odo dňa prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
  - b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, odo dňa prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
  - c) na základe zmluvy tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, odo dňa prevzatia prvého dodaného tovaru.
- 10.5. Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 10.6. Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy, alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo pomocou formulára, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúceму najneskôr v posledný deň lehoty podľa ust. § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 10.7. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok musí obsahovať informácie požadované vo formulári odstúpenia od kúpnej zmluvy, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto obchodných a reklamačných podmienok, najmä identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu kupujúceho.
- 10.8. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpou zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil. Od kupujúceho nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v ust. § 9 ods. 3, ust. § 10 ods. 3 a 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a došlo k úplnému poskytnutiu služby.

- 10.9. Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy zaslať tovar späť na adresu sídla prevádzkovateľa alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety tohto bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
- 10.10. Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný.
- 10.11. Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
- 10.12. Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 10.13. Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 10.14. Predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu za tovar rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby kupujúcemu v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky.
- 10.15. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu:
- hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške
  - náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru.
- Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu reklamačných a obchodných podmienok uhradiť predávajúcemu náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.
- 10.16. V súlade s ust. § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
  - predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
  - predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,

- d) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
- 10.17. V prípade vrátenia tovaru na základe odstúpenia od zmluvy, ktorý bol v čase po uzavretí zmluvy a prevzatí tovaru od predávajúceho kupujúcemu zmontovaný, zložený alebo použitý takým spôsobom, že jeho opätovné uvedenie do pôvodného stavu predávajúcim nie je možné bez vynaloženia zvýšeného úsilia a zvýšených nákladov, zodpovedá spotrebiteľ za zníženie hodnoty tovaru a je povinný uhradiť náklady na opravu a uvedenie do pôvodného stavu, resp. hodnotu zníženia ceny tovaru.
- 10.18. Ustanovenia čl. 10 týchto obchodných a reklamačných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (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.
- 10.19. 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 vrátiť kupujúcemu.

## 11. Záverečné ustanovenia

- 11.1. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.
- 11.2. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme e-mailových správ.
- 11.3. Na vzťahy neupravené týmito obchodnými a reklamačnými 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 č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 11.4. Tieto obchodné a reklamačné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.
- 11.5. Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka potvrdil, že sa s týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami oboznámil, prečítal ich, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

## 12. Príloha č. 1

### Formulár na odstúpenie od zmluvy

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Komu: FaxCopy, a.s., Domkárska 15, 82105 Bratislava, IČO: 35729040, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel Sa, Vložka číslo 1533/B, telefón 0850/111516, e-mail [eshop@faxcopy.sk](mailto:eshop@faxcopy.sk)

FaxCopy Pro s.r.o., Domkárska 15, 82105 Bratislava, IČO: 47076178, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel Sro, Vložka číslo 88049/B, telefón 02/44632132, e-mail [foto@faxcopypro.sk](mailto:foto@faxcopypro.sk)

Týmto oznamujem/-e, že odstupujem/-e od kúpnej zmluvy na tento tovar :

Číslo objednávky:

Dátum objednania / prijatia (\*)

Dôvod vrátenia tovaru (nepovinné)

Meno spotrebiteľa/spotrebiteľov (\*)

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov (\*)

Číslo bankového účtu pre vrátenie peňazí

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

(\*) Povinný údaj.



## 13. Príloha č. 2

### Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy

#### 1. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie 14 dní odo dňa keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto kúpnej zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na poštovú adresu **FaxCopy, a.s., ESHOP, Domkárska 15, 82105 Bratislava**, alebo e-mailom na [eshop@faxcopy.sk](mailto:eshop@faxcopy.sk) alebo faxom na číslo **02/48201199**.

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy, ktorý sa nachádza ako Príloha č. 1 Obchodných a reklamačných podmienok. V prípade záujmu máte možnosť vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od kúpnej zmluvy aj elektronicky prostredníctvom e-mailu na adresu [eshop@faxcopy.sk](mailto:eshop@faxcopy.sk). Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od kúpnej zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme e-mailom, resp. na inom trvanlivom nosiči.

Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy.

#### 2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame ani na náklady za doplnkové služby, ak boli predmetom zmluvy a ak došlo k ich úplnému poskytnutiu.

Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto kúpnej zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená prednostne prevodom na bankový účet, prípadne rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť, podľa toho, čo nastane skôr.

Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na adresu sídla spoločnosti alebo do odberného miesta, kde ste ho prevzali bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.

Upozorňujeme Vás, že v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy zodpovedáte za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním v čase od jeho doručenia do momentu jeho vrátenia iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

## 14. Príloha č. 3

### Zoznam servisných stredísk pre vybrané druhy tovarov

- Druh tovaru: **Výrobky Samsung**  
Určené servisné stredisko: PPI-ETC, Dvojkřížna 47, Bratislava 821 07, 0903701802  
[samsung.av@ppi-etc.sk](mailto:samsung.av@ppi-etc.sk)
- Druh tovaru: **Kancelárska technika Canon**  
Určené servisné stredisko: CBC Slovakia spol. s r. o., Nové záhrady I/9, Bratislava 821 05  
[dispecing@cbslovakia.sk](mailto:dispecing@cbslovakia.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](mailto: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](mailto:info@ekgfoto.cz), ☎ +420 / 495 538 132
- Druh tovaru: **Výrobky Leica, Carl-Zeiss, Polaroid**  
Určené servisné stredisko: FaxCopy Pro s.r.o., Vajnorská 98/D, Bratislava 831 04  
[foto@faxcopypro.sk](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:tamron@pentask.sk), ☎ 02 / 2120 1178
- Druh tovaru: **Výrobky FujiFilm**  
Určené servisné stredisko: Fujifilm Slovakia s.r.o., Rybníčná 40, 831 06 Bratislava  
[servis@fujifilm.sk](mailto: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](mailto: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](mailto:info@fomei.sk), ☎ 02 / 4445 0339

## 15. Príloha č. 4

### Cenník dopravy

**Osobný odber** v predajni FaxCopy – bezplatne, ak nie je pri konkrétnej ponuke uvedené inak

**Osobný odber** vo výdajných miestach DPD ParcelShop (len platba vopred)

|               | do 5 kg | 5-10 kg | 10-20 kg |
|---------------|---------|---------|----------|
| Platba vopred | 2,90 €  | 3,90 €  | 4,90 €   |

Pozn.: Doručenie nadrozmerných zásielok nie je možné (napr. TV s väčšou uhlopriečkou)

**Doprava kuriérom** DPD (platba vopred / s dobierkou)

|               |                    |                 | do 20 kg | 20-30 kg | 30-50 kg | 50-120 kg |
|---------------|--------------------|-----------------|----------|----------|----------|-----------|
| platba vopred |                    |                 | 4,90 €   | 5,10 €   | 5,30 €   | 32,00 €   |
| s dobierkou   | do 3.320 €         | hotovosť        | 6,10 €   | 6,30 €   | 6,50 €   | -         |
|               |                    | platobná karta* | 38,30* € | 38,50* € | 38,70* € | -         |
|               | od 3.320 do 6640 € | hotovosť        | 12,40 €  | 12,60 €  | 12,80 €  | -         |
|               |                    | platobná karta* | 77,80* € | 78,00* € | 78,20* € | -         |

Pozn. 1: Pri nadrozmerných zásielkach (napr. TV s väčšou uhlopriečkou) sú účtované príplatky za nadrozmernosť vo výške 6,60 € za každý nadrozmerný kus. Za nadrozmernú je považovaná zásielka, pri ktorej súčet dĺžky najdlhšej strany balíka a dvojnásobku súčtu kratších strán presiahne 300 cm.

Pozn. 2: Cena za dopravu závisí od ceny dobierky (skutočných nákladov). Údaj uvedený v riadku „platobná karta“ je maximálna cena v danej kategórii za maximálnu sumu dobierky (3.320€, resp. 6.640€), skutočná cena je nižšia a bude vypočítaná zo skutočnej ceny dobierky. Presnú cenu za zaslanie balíka na dobierku zistí zákazník priamo v objednávkovom formulári, kde je vždy zobrazená aktuálna cena.

## Doprava Slovenskou poštou (bez dobierky / s dobierkou)

|              | Hodnota /<br>hmotnosť | 1-2 kg | 2-5 kg | 5-10 kg | 10-15 kg |
|--------------|-----------------------|--------|--------|---------|----------|
| bez dobierky | do 30 €               | 4,90 € | 5,60 € | 6,30 €  | 7,30 €   |
|              | 30-250 €              | 5,60 € | 5,90 € | 6,90 €  | 8,00 €   |
|              | 250-500 €             | 5,90 € | 6,90 € | 7,90 €  | 8,90 €   |
| s dobierkou  | do 30 €               | 5,40 € | 6,10 € | 6,80 €  | 7,80 €   |
|              | 30-150 €              | 6,10 € | 6,40 € | 7,40 €  | 8,50 €   |
|              | 150-300 €             | 6,60 € | 7,60 € | 8,60 €  | 9,60 €   |

Pozn.: Zasielanie Slovenskou poštou je možné iba pri vybraných typoch tovarov a iba do celkovej hodnoty zásielky 500€.

## 16. Príloha č. 5

### Spôsoby uplatnenia reklamácie

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

Pri uplatnení reklamácie kupujúci preukáže nárok na jej uplatnenie predložením niektorým z dokladov:

- záručného listu (prípadne jeho skenu) ak bol k reklamovanému tovaru či výrobku vydaný)
- nákupným dokladom, ktorý slúži zároveň ako záručný list (faktúra, pokladničný doklad)
- číslom elektronickej objednávky z e-shopu [www.faxcopy.sk](http://www.faxcopy.sk).

Kupujúci môže uplatniť reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov:

- osobne v prevádzkarni predávajúceho
- osobne u určenej osoby
- zaslaním na adresu sídla predávajúceho
- vyžiadanou poštou („pick-up servis“)

#### 1. Osobne v predajni

Kupujúci môže reklamáciu uplatniť osobne v ktorejkoľvek prevádzkarni (predajni) predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie 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](http://www.faxcopy.sk).

Kupujúci odovzdá (fyzicky) reklamované zariadenie s primeraným obalom a príslušenstvom v predajni poverenému pracovníkovi, ktorý na mieste spíše reklamačný protokol a reklamáciu vybaví, prípadne prevezme na ďalšie konanie.

#### 2. Osobne u poverenej osoby

Kupujúci môže pri vybraných výrobkoch uplatniť reklamáciu aj priamo u poverenej osoby osobným doručením reklamovaného tovaru alebo výrobku na adresy uvedené v prílohe 3 týchto VOP s prihľadnutím na konkrétnu značku / typ / druh výrobku.

#### 3. Zaslanie balíkom

Kupujúci môže zaslať reklamovaný tovar alebo výrobok prostredníctvom ním zvoleného externého prepravcu (kuriérska spoločnosť, pošta) na adresu sídla predávajúceho zverejnenú na stránke [www.faxcopy.sk](http://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 prepravcom.

Lehoty rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie začínajú plynúť okamihom prevzatia zásielky predávajúcim.

Predávajúci nepreberá žiadne balíky s dobierkou.

## Vyžiadaná pošta

Kupujúci môže po splnení nižšie uvedených podmienok využiť pri uplatnení reklamácie službu „vyžiadaná pošta“ („pick-up servis“). Kupujúci oznámi určeným spôsobom uvedeným nižšie predávajúcemu, že si u neho uplatňuje reklamáciu „Vyžiadanou poštou“ a predávajúci zariadi v určenej lehote vyzdvihnutie predmetu reklamácie 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](http://www.faxcopy.sk)
- zaslaním e-mailu na adresu [reklamacie@faxcopy.sk](mailto:reklamacie@faxcopy.sk).

Službu vyžiadaná pošta je možné využiť za nasledovných podmienok:

- jedná sa o reklamáciu tovaru alebo služby v záručnej lehote
- kúpna cena reklamovaného tovaru alebo výrobku je najmenej 60 EUR vrátane DPH (do ceny sa nezapočítava cena pôvodnej dopravy)
- hmotnosť reklamovaného tovaru alebo služby vrátane obalu neprekročí 30 kg
- obvodová dĺžka<sup>2</sup> balíku neprekročí 300 cm
- reklamovaný tovar alebo produkt nie je v zozname vylúčených tovarov<sup>3</sup>
- zásielka je primerane zabalená tak, aby vyhovovala podmienkam kuriérskej spoločnosti na balíkovú prepravu<sup>4</sup>

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 reklamovaného tovaru alebo služby (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 „Vyžiadajú 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)

---

<sup>2</sup> **Obvodová dĺžka balíka** je súčtom obvodu balíka a najdlhšej strany  $OD = 2*a + 2*b + c$  (najdlhšia strana balíka je označená ako „c“).

<sup>3</sup> **Vylúčené tovary** (aktuálny zoznam je uvedený na stránke kuriérskej spoločnosti [www.dpd.sk](http://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

<sup>4</sup> **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 potrebné zabaliť do kartónového obalu a prípadne vyplniť tak aby sa nehýbal. Pri vyzdvihnutí balíka kuriérom tento na obal nalepí prepravný štítok so všetkými údajmi .

- 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)