

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Obchodní podmínky upravují vztah mezi společností TECHSERVIS system s.r.o., jako dodavatele zboží a služeb, a zákazníky firmy TECHSERVIS system s.r.o., jako odběratele. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti dodavatele a odběratele. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky.

Objednávky

- telefonicky / e-mailem/ faxem/ osobně/ poštou převezme:
 - obchodní zástupce
 - centrální objednávky:
 - ◆ centrála – asistentka
 - ◆ závozník centrály – při dodávce zboží zákazník nahlásí novou objednávku
 - ◆ servisní technik – při servisním zásahu
- při první objednávce musí zákazník poskytnout následující údaje:
 - obchodní jméno společnosti (popř. jméno a příjmení)
 - fakturační a dodací adresu (neshoduje-li se s fakturační), popř. provozovnu
 - IČO a DIČ (je-li plátce DPH), telefonní spojení a kontaktní osobu
 - první platba - v hotovosti / na dobírku (pokud není dohodnuto jinak)
- při objednávce nahlásit název firmy (provozovny), druh a množství požadovaného zboží nebo služby, požadovaný termín dodání a způsob platby
- objednávka je vždy považována za závaznou pro obě strany
- objednávka přijatá e-mailem bude potvrzená ze strany dodavatele písemně nebo telefonicky
- při přijetí objednávky bude dodavatelem upřesněn termín dodání a způsob dopravy zboží k zákazníkovi

Storno objednávky

▪ **Storno objednávky ze strany odběratele**

Objednávku lze stornovat pouze písemně a storno objednávky musí potvrdit dodavatel (ne obchodní zástupce). V případě storno objednávky má dodavatel nárok na náhradu škody, především prokazatelných nákladů spojených s expedicí zboží.

▪ **Storno objednávky ze strany dodavatele**

Dodavatel má právo stornovat objednávku nebo její část v případě, že se objednané zboží během vyřizování objednávky přestane vyrábět nebo dodávat na český trh, případně se výrazným způsobem změní jeho cena nebo není dočasně k dispozici. O storno objednávky bude zákazník informován. Pokud již hodnotu objednaného zboží ve stornované objednávce uhradil, bude mu příslušná částka vrácena v nejbližším možném termínu.

Dodací podmínky

- expedice do **2. nebo do 3. pracovního dne** od data objednání (zboží skladem)
- originální zboží dodáváme do 2. dne od objednání (zboží skladem)
- zboží na zakázku – datum expedice upřesní dodavatel po přijetí objednávky
- lhůta dodání zboží, které je méně běžné nebo problematické, nemůže být zaručena, neboť závisí na dalších distributorech a dovozcích
- v případě nedostupnosti zboží nebo delší dodací lhůty lze objednávku po domluvě stornovat (písemně, telefonicky)
- předání zboží je společně s daňovým dokladem (faktura/ doklad za hotové), případně dodacím listem, na který zákazník stvrdí převzetí zboží podpisem a razítkem firmy

Doprava

- dopravu zboží realizují: obchodní zástupci/ závozník centrály, externí přepravní služba
- **doprava prázdných kazet a kazet HAPPY PRINT realizovaných dodavatelem po dohodě ZDARMA**
- osobní odběr na centrále společnosti

Podmínky realizace dodávky zboží:

- | | |
|---|----------------------------|
| ▪ Kazety HAPPY PRINT (laser, inkoust) | - centrála: |
| ➤ objednávka nad 2 000,- Kč bez DPH | - doprava ZDARMA |
| ➤ objednávka do 2 000,- Kč bez DPH | - doprava 120,- Kč |
| ▪ Originální kazety a ostatní (laser, inkoust) | - centrála/ e-shop: |
| ➤ objednávka nad 5 000,- Kč bez DPH | - doprava ZDARMA |
| ➤ objednávka do 5 000,- Kč bez DPH | - doprava 120,- Kč |

Platební podmínky

- hotově / na fakturu (standardně 14 - ti denní splatnost)
- při využití služby „**náhradní plnění**“ ve smyslu § 81 zák. 435/ 2004 sb. o zaměstnanosti, účtujeme ke zboží +5% k dohodnuté ceně
- při uzavření smlouvy – „dohody o spolupráci“, tj. spotřební materiál bude dodávat výhradně naše společnost, poskytneme zákazníkovi „**náhradní plnění**“ **na kazety HAPPY PRINT zdarma**

Pohledávky

- v případě nezaplacení faktury v určené splatnosti účtujeme úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení
- při neuhrazení faktury do **20 dní** po splatnosti - písemná upomínka, **50 dnů** po splatnosti - dodávka dalšího zboží pouze za hotovost (jiné podmínky stanovíme po dohodě), **70 dnů** po splatnosti- předání pohledávky právnímu zástupci – předžalobní upomínka/ žaloba

Cenové podmínky

- kazety HAPPY PRINT- aktuální ceník je vždy umístěn na stránkách www.happyprint.cz
- originální spotřební materiál - pro aktuální cenu vždy kontaktujte centrálu / obchodního zástupce
- katalog zboží na webových stránkách obsahuje prodejní ceny bez DPH nebo s DPH
- vyhrazujeme si právo změny cen v katalogu

Servisní služby

Servisními službami se rozumí opravy zařízení, profylaktická péče (profylaxe), dodávky náhradních dílů a spotřebního materiálu.

- v případě náročnější opravy možnost odvozu a zapůjčení náhradního zařízení odpovídajícího typu, dle výběru dodavatele
- realizace zásahu technika je standardně **do 48 hod.** od nahlášení zákazníkem, nebo dle dohody
- odstranění vad proběhne na základě posouzení rozsahu závady servisním technikem buď provedením opravy zařízení, nebo dodáním náhradního spotřebního materiálu, a to v termínu, který bude dohodnut se zákazníkem
- požadavek na poskytnutí servisních služeb ve dnech pracovního klidu nebo mimo pracovní dobu dodavatele bude akceptován ze strany dodavatele pouze po dohodě

Servisní smlouvy

- při uzavření jsou sjednány individuální podmínky poskytování servisních služeb
- v rámci servisních smluv poskytujeme tyto služby:
 - **servis / profylaktická péče zdarma**
 - **převzetí záruky na zařízení**
 - **pronájem kancelářské techniky**

Objednávky:

- telefonicky: **739 061 061**, e-mailem: servis@happyprint.cz, faxem **377 822 606** nebo přes Vašeho obchodního zástupce
- nahlásit název firmy, kontaktní osobu, telefon (nový zákazník poskytne požadované údaje, vizte výše)
- při profylaxi zdarma nahlásit přibližný počet tiskáren k vyčištění
- při servisu placeném - nahlásit typ tiskárny / kopírky, popis závady, požadovaný termín opravení, atd.

Podmínky profylaxe zdarma:

- nárok na profylaxi zdarma 1 x do roka zákazník získává v případě, že odebere min. 4 tonery značky HAPPY PRINT do roka/ na 1ks tiskárny
- služba se objednává přes obchodního zástupce nebo přes servisního technika
- požadavek je zpracován do 14 dnů od data objednání
- termín realizace dojednává vždy servisní technik se zákazníkem
- při servisním zásahu se vyčistí všechny nebo většina tiskáren ve firmě zákazníka
- při využití služby se pouze navrhuje opravy, které se řeší dodatečně jako placený servis

Profylaxe zdarma zahrnuje:

- vyčištění podávacích segmentů, vyčištění dráhy papíru, vizuální kontrolu zapékačích jednotek, vyčištění vnějších plastů tiskárny, test funkčnosti a doporučení případných oprav, cca 20min/ks. U multifunkčních zařízení navíc vyčištění podavače originálů.
- nevztahuje se na vyčištění optiky pod sklem a krytem stroje (placená služba)
- servisní technik vystaví montážní list s popisem práce a případná navrhovaná řešení opravy stroje

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Záruční podmínky

- laserové tonery značky HAPPY PRINT- záruka 2 roky, originální laserové tonery – dle záruky stanovené výrobcem
- inkoustové cartridge značky HAPPY PRINT- záruka 1 rok, originální inkoustové cartridge- dle záruky stanovené výrobcem
- servisní práce - záruka 3 měsíce, náhradní díly - záruka 6 měsíců
- záruční lhůta se nevztahuje na vady vzniklé neodborným či nešetrným zacházením, nebo špatným skladováním zboží
- záruční lhůta počíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem, jako doklad o převzetí zboží slouží daňový doklad (faktura, popř. dodací list)

Postup při reklamaci zboží:

- zákazník nahlásí reklamaci zboží telefonicky/ e-mailem obchodnímu zástupci nebo centrále
- reklamované zboží vyzvedne obchodní zástupce (závozník) od zákazníka, popř. zákazník dopraví osobně zboží na centrálu
- bude vystaven „Reklamační list“ s popisem zboží- počet kusů vadného zboží, druh závady, typ zboží, datum převzetí reklamace
- dle výše popsaných informací bude posouzen a stanoven další postup vyřizování reklamace
- oprávněná reklamace bude vyřízena v zákonem stanovené lhůtě
- zákazník bude o výsledku reklamace informován telefonicky / osobně

- **laserové kazety HAPPY PRINT**

- ke kazetě je zapotřebí přiložit výtisk, kde je vidět důvod reklamace zboží, popřípadě písemný popis závady zboží
- obchodní zástupce (závozník) předá vadnou kazetu na posouzení reklamačnímu oddělení
- reklamační proces je ze zákona stanoven lhůtou 30 dnů
- v případě, že zákazník nemá jinou kazetu v zásobě a nemůže v důsledku toho tisknout, je zákazníkovi poskytnuta náhradní kazeta, která se neúčtuje do doby, než jsou známy výsledky reklamace
- vyřešení reklamace - 2 varianty:
 - dle % zbytkové váhy toneru ve vadné kazetě je zákazníkovi naúčtována cena za náhradní novou kazetu s danou slevou v % (např. zbude-li v kazetě 20% toneru, na novou kazetu bude poskytnuta sleva 20% z původní ceny)
 - je navracena opravená původní kazeta se zbytkovým množstvím toneru, zákazník nic nehradí

- **inkoustové kazety HAPPY PRINT**

- ke kazetě je zapotřebí přiložit výtisk, kde je vidět důvod reklamace zboží, popřípadě písemný popis závady zboží
- obchodní zástupce (závozník) předá vadnou kazetu na posouzení reklamačnímu oddělení
- reklamační proces je ze zákona stanoven lhůtou 30 dnů
- zákazníkovi je poskytnuta náhradní kazeta, která se neúčtuje

Originální laserové a inkoustové kazety

- ke kazetě je zapotřebí přiložit výtisk, kde je vidět důvod reklamace zboží, popřípadě písemný popis závady zboží
- reklamační proces je ze zákona stanoven lhůtou 30 dnů

Reklamace zboží převzatého od přepravní služby

- odběratel je povinen zboží neodkladně při převzetí zkontrolovat
- pokud je zjištěno mechanické poškození obalu zboží, je odběratel povinen sepsat s přepravní službou protokol o převzetí zboží s „výhradou“ a následně zkontrolovat stav zboží, v případě poškození vyhotovit písemný zápis o poškození za přítomnosti dopravce
- odpovědnost za poškození v průběhu přepravy nese dopravce, veškeré zboží je pojištěno
- uplatnit reklamaci za vady množství, druhu a zjevné vady je odběratel povinen oznámit dodavateli neodkladně, a to písemnou formou nejpozději do 2 dnů od převzetí zboží
- vady, které existovaly v okamžiku převzetí zboží, ale projeví se později, je odběratel povinen oznámit dodavateli ihned poté, co byla závada zjištěna
- reklamace nemusí být přijata, pokud zásilka nebyla převzata s „výhradou“ a na obalu jsou viditelné známky poškození