

Všeobecné obchodné podmienky

internetového obchodu www.duotex.sk

(ďalej len "VOP")

Tieto VOP upravujú práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami kúpnej zmluvy kedy jednou zmluvnou stranou je Duotex, s.r.o., Čemernianska 57/45, 09301 Vranov nad Topľou, IČO: 36488674, DIČ: 2020002028,

IČ DPH: SK2020002028 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka číslo 14442/P (ďalej len "Obchodník") a druhou zmluvnou stranou je kupujúci – spotrebiteľ (ďalej len "Kupujúci").

Predmetom týchto VOP je úprava právnych zmluvných vzťahov uzavretých prostredníctvom komunikácie na diaľku, konkrétne prostredníctvom E-shopu na webových stránkach www.duotex.sk

Všetky informácie o spracúvaní osobných údajov sú obsiahnuté v zásadách spracúvania osobných údajov, ktoré nájdete tu: <https://www.duotex.sk/sk/info/ochrana-osobnych-udajov>

Ak niektorá časť VOP odporuje tomu, čo si Obchodník a Kupujúci spoločne schválili v rámci procesu Objednávky v E-shope, bude mať táto konkrétna dohoda prednosť pred týmito Podmienkami.

1. Niektoré definície

1.1. Digitálnym plnením je všetko, čo môžete nakúpiť na E-shope prostredníctvom uzatvorenia Zmluvy na poskytnutie digitálneho plnenia a súčasne pozostáva z údajov vytvorených a dodaných v digitálnej forme

alebo digitálna služba, ktorá umožňuje vytvárať, spracúvať, uchovávať údaje v digitálnej forme alebo pristupovať k takýmto údajom.

1.2. Cena je finančná čiastka, ktorú budete hrať za Tovar.

1.3. Cena za dopravu je finančná čiastka, ktorú budete hrať za doručenie Tvaru, a to vrátane ceny za jeho zabalenie, dopravu, poštovné alebo iné poplatky.

1.4. Celková cena je súčet Ceny a Ceny za dopravu, prípadných ďalších nákladov a poplatkov, ak tieto nebolo možné určiť vopred.

1.5. DPH je daň z pridanej hodnoty podľa platných právnych predpisov.

1.6. E-shop je internetový obchod prevádzkovaný Obchodníkom na adrese www.duotex.sk, na ktorom bude prebiehať nákup Tvaru.

1.7. Faktúra je daňový doklad vystavený v súlade so zákonom o dani z pridanej hodnoty na Celkovú cenu.

1.8. Obchodník je spoločnosť Duotex, s.r.o., Čemernianska 57/45, 09301 Vranov nad Topľou, IČO: 36488674, DIČ: 2020002028, IČ DPH: SK2020002028 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov,

oddiel Sro, vložka číslo 14442/P, e-mail: duotex@duotex.sk, telefónne číslo: 0574421137, 0574422357, 0574461855, 0915882913, 0911295603. Pre vylúčenie pochybností nie je Obchodník prevádzkovateľom online trhu, a teda nie je osobou, ktorá prevádzkuje a poskytuje Spotrebiteľom online trh, a to ani prostredníctvom tretej osoby, a nevzťahujú sa na neho teda osobitné informačné povinnosti podľa § 16 a § 17 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

1.9. Objednávka je neodvolateľný návrh Spotrebiteľa na uzavretie kúpnej zmluvy s Obchodníkom.

1.10. Podnikateľ je osoba zapísaná v Obchodnom registri, podniká na základe živnostenského oprávnenia, podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov alebo osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

1.11. Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

1.12. Spotrebiteľská kúpna zmluva je kúpna zmluva uzatvorená medzi Obchodníkom ako predávajúcim a Spotrebiteľom ako kupujúcim, ak je predmetom kúpy akákoľvek hnuteľná vec, vrátane veci s digitálnymi

prvkami, vody, plynu alebo elektriny predávaných v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a to aj vtedy, ak sa má vec ešte len vyrobiť alebo vyhotoviť, okrem iného aj podľa špecifikácií Spotrebiteľa ako kupujúceho.

1.13. Tovar je všetko, čo môžete nakúpiť na E-shope, vrátane hnuteľného Tvaru obsahujúceho Digitálny obsah alebo Digitálne služby.

1.14. Užívateľský účet je účet zriadený na základe kupujúcim uvedených údajov, ktorý umožňuje uchovanie zadaných údajov a uchovávanie histórie objednaného Tvaru a uzavretých zmlúv alebo pristupovanie a využívanie Digitálneho obsahu dodaného v rámci Zmluvy na poskytnutie digitálneho plnenia.

1.15. Kupujúci je osoba nakupujúca na E-shope. Ak Kupujúci uvedie v Objednávke svoje identifikačné číslo (IČO) berie na vedomie, že sa na neho uplatnia ustanovenia, ktoré sú osobitne určené pre Podnikateľov, pričom stále má v medziach relevantných právnych predpisov nárok na plnú ochranu voči nekalým a agresívnym obchodným praktikám a proti klamlivému konaniu a klamlivému opomenutiu konania.

1.16. Zmluva je kúpna zmluva dohodnutá na základe riadne vyplnenej Objednávky zaslanej prostredníctvom E-shopu, a je uzavretá vo chvíli, kedy od Obchodníka kupujúci dostane potvrdenie Objednávky. Zmluvou je tiež zmluva na kúpu veci s digitálnymi prvkami a zmluva na poskytnutie digitálneho plnenia. V prípade, že sa tieto VOP odkazujú v ich jednotlivých častiach alebo jednotlivých bodoch osobitne na zmluvu na kúpu veci s digitálnymi prvkami alebo na zmluvu o poskytnutí digitálneho plnenia, platí takáto osobitná úprava iba pre Tovar a/alebo Digitálne plnenie poskytnuté na základe daného zmluvného typu.

1.17. Zmluva uzavretá na diaľku je zmluva medzi Obchodníkom a Spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Obchodníka a Spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu (ďalej len "Zmluva").

1.18. Občiansky zákonník je slovenský Zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov.

1.19. Zákon na ochranu spotrebiteľa je slovenský Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Všeobecné ustanovenia a poučenie

2.1. Kúpa Tvaru je možná len cez webové rozhranie E-shopu.

2.2. Pri nákupe Tvaru je povinnosťou Kupujúceho poskytnúť Obchodníkovi všetky informácie správne, úplne a pravdivo. Informácie, ktoré Kupujúci poskytol pri objednaní Tvaru bude Obchodník teda považovať za správne, úplné a pravdivé.

3. Uzatvorenie zmluvy

3.1. Zmluvu s Obchodníkom je možné uzavrieť iba v slovenskom jazyku.

3.2. Zmluva je uzatváraná na diaľku prostredníctvom E-shopu, pričom náklady na použitie komunikačných prostriedkov, ktoré pri uzatváraní Zmluvy na diaľku Kupujúci využije, hradí Kupujúci. Tieto náklady nezvyšujú Celkovú cenu Tvaru, a ani sa nijako nelíšia od základnej sadzby, ktorú hradí Kupujúci za používanie týchto prostriedkov (teda najmä za prístup k internetu), žiadne ďalšie náklady účtované Obchodníkom teda nad rámec Celkovej ceny kupujúci nemusí očakávať. Odoslaním Objednávky súhlasí Kupujúci s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku.

3.3. K tomu, aby mohla byť Zmluva uzavretá, je potrebné vytvoriť na E-shope návrh Objednávky. V tomto návrhu musia byť uvedené nasledovné údaje:

a) Informácie o nakupovanom Tware (na E-shope označujete Tvar, o ktorého nákup máte záujem, tlačidlom "Kúpiť")

b) Informácie o Cene, Cene za dopravu, DPH, spôsobu platby Celkovej ceny a požadovanom spôsobe doručenia Tvaru; tieto informácie budú zadané počas tvorby návrhu Objednávky v rámci používateľského prostredia E-shopu, pričom informácie o Cene, Cene za dopravu, DPH a Celkovej cene budú Obchodníkom automaticky uvedené v návrhu Objednávky na základe zvoleného Tvaru a spôsobu jeho doručenia.

c) identifikačné údaje kupujúceho slúžiace k tomu, aby Obchodník mohol dodať Tvar, najmä v rozsahu: meno, priezvisko, fakturačná adresa, doručovacia adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa.

3.4. V priebehu tvorby návrhu Objednávky môžete až do doby jej vytvorenia údaje meniť a kontrolovať.

3.5. Po vykonaní kontroly prostredníctvom stlačenia tlačidla "Odoslať objednávku s povinnosťou platby" Objednávku vytvoríte. Pred stlačením tlačidla musíte ale ešte potvrdiť, že ste sa s VOP riadne oboznámili a že s nimi vyjadrujete súhlas, v opačnom prípade nebude možné Objednávku vytvoriť. K potvrdeniu a súhlasu slúži zaškrŕávacie políčko. Po stlačení tlačidla "Odoslať objednávku s povinnosťou platby" budú všetky vyplnené informácie odoslané priamo Obchodníkovi.

3.6. Objednávku v čo najkratšom čase po jej doručení Obchodník potvrdí správou odoslanou na e-mailovú adresu zadanú v Objednávke. Súčasťou potvrdenia bude zhrnutie Objednávky a tieto VOP. Potvrdením Objednávky zo strany Obchodníka dochádza k uzavretiu Zmluvy medzi

Obchodníkom a Kupujúcim. VOP v znení účinnom ku dňu objednania tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

3.7. V prípade, že v rámci E-shopu alebo v návrhu Objednávky bude uvedená zjavne chybná Cena najmä v dôsledku technickej chyby, nie je Obchodník povinný Tovar za túto Cenu dodať ani v prípade, kedy už bolo zaslané potvrdenie Objednávky, a teda došlo k uzavretiu Zmluvy. V takejto situácii bude Obchodník Kupujúceho bezodkladne kontaktovať a Obchodník bude v takom prípade oprávnený odstúpiť od Zmluvy, pričom toto odstúpenie od Zmluvy bude Kupujúcemu zaslané spolu s ponukou na uzatvorenie novej Zmluvy v zmenenej podobe oproti Objednávke. Nová Zmluva je v takom prípade uzavretá vo chvíli, kedy Kupujúci ponuku potvrdí. V prípade, že Kupujúci ponuku nepotvrdí ani v lehote 3 dní od jej odoslania, je Obchodník oprávnený od uzatvorenej Zmluvy odstúpiť. Za zjavnú chybu v Cene sa považuje napríklad situácia, kedy Cena celkom zjavne nezodpovedá obvyklej cene u iných predajcov v čase vytvorenia Objednávky alebo celkom zjavne chýba či je navyše uvedená číslica v Cene.

3.8. V prípade, kedy dôjde k uzavretiu Zmluvy, vzniká Kupujúcemu záväzok na zaplatenie Celkovej ceny.

3.9. V prípade, že má Kupujúci zriadený Užívateľský účet, môže urobiť Objednávku prostredníctvom neho. Aj v takom prípade má ale povinnosť skontrolovať správnosť, pravdivosť a úplnosť predvyplnených údajov. Spôsob tvorby Objednávky je totožný, ako v prípade kupujúceho bez Užívateľského účtu, výhodou však je, že nie je potrebné opakovane vyplňovať identifikačné údaje a prístup k histórii objednávok.

3.10. V niektorých prípadoch umožňuje Obchodník na nákup Tvaru využiť zľavu. Pre poskytnutie zľavy je potrebné, aby Kupujúci v rámci návrhu Objednávky vyplnil údaje o tejto zľave do poľa „Zľavový kód“. Ak tak urobí, bude mu Tovar poskytnutý so zľavou.

4. Užívateľský účet

4.1. Na základe registrácie v rámci E-shopu môže Kupujúci pristupovať do svojho Užívateľského účtu.

4.2. Pri registrácii Užívateľského účtu je povinnosťou Kupujúceho uviesť správne a pravdivo všetky zadávané údaje a v prípade zmeny ich aktualizovať.

4.3. Prístup k Užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Ohľadom týchto prístupových údajov je povinnosťou Kupujúceho zachovávať mlčanlivosť a nikomu tieto údaje neposkytovať.

V prípade, že dôjde k ich zneužitiu, nenesie za to Obchodník žiadnu zodpovednosť.

4.4. Užívateľský účet je osobný a Kupujúci nie je teda oprávnený umožniť jeho využívanie tretími osobami.

4.5. Užívateľský účet môže Obchodník zrušiť, a to najmä v prípade, keď ho Kupujúci dlhšie než 365 dní nevyužíva, po odstúpení Kupujúceho od Zmluvy alebo v prípade, kedy Kupujúci poruší svoje povinnosti podľa Zmluvy.

4.6. Užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nevyhnutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia.

5. Cenové a platobné podmienky, výhrada vlastnického práva

5.1. Cena je vždy uvedená v rámci E-shopu, v návrhu Objednávky a v Zmluve. V prípade rozporu medzi Cenou uvedenou pri Tovare v rámci E-shopu a Cenou uvedenou v návrhu Objednávky sa uplatní Cena uvedená

v návrhu Objednávky, ktorá bude vždy totožná s cenou v Zmluve. V rámci návrhu Objednávky je tiež uvedená Cena za dopravu, prípadne podmienky, kedy je doprava zadarmo.

5.2. Celková cena podľa bodu 1.4 je uvedená vrátane DPH, vrátane všetkých poplatkov stanovených osobitnými právnymi predpismi.

5.3. Platbu Celkovej ceny bude Obchodník od Kupujúceho požadovať po uzavretí Zmluvy, pred odovzdaním Tvaru. Úhradu Celkovej ceny môže Kupujúci vykonať nasledujúcimi spôsobmi:

a) Online bankovým prevodom VÚB ePlatby, SPOROPAY alebo TATRAPAY. Po odoslaní Objednávky, po kliknutí na tlačidlo „Zaplatiť“ bude Kupujúci presmerovaný do vybraného online bankovníctva, v ktorom bude predvyplnený IBAN, variabilný symbol a suma na úhradu.

b) Platobnou kartou online. Po odoslaní Objednávky, po kliknutí na tlačidlo „Zaplatiť“ bude Kupujúci presmerovaný na platobnú bránu VÚB eCARD, pričom platba sa riadi podmienkami tejto platobnej brány.

c) Bankovým prevodom. V prípade zlyhania vyššie uvedených spôsobov platby budú na požiadanie zaslané na e-mailovú adresu Kupujúceho informácie pre vykonanie platby (IBAN a variabilný symbol). V prípade platby bankovým prevodom je Celková cena splatná do 48 hodín dní od zaslania informácií pre vykonanie platby.

d) Dobierkou. V takom prípade dôjde k platbe pri doručení Tvaru oproti odovzdaniu Tvaru. V prípade platby dobierkou je Celková cena splatná pri prevzatí Tvaru.

e) V hotovosti pri osobnom odbere. V hotovosti je možné hradiť Tvar v prípade prevzatia v prevádzkarni Obchodníka na adrese: Čemernianska 57/45, 09301 Vranov nad Topľou. V prípade platby v hotovosti

pri osobnom odbere je Celková cena splatná pri prevzatí Tvaru.

5.4. Faktúra bude fyzicky priložená k Tvaru.

5.5. Vlastnícke právo k Tvaru prechádza na Kupujúceho až po zaplatení Celkovej ceny a po dodaní Tvaru. V prípade platby bankovým prevodom je Celková cena zaplatená pripísaním peňažných prostriedkov na účet Obchodníka. V ostatných prípadoch je zaplatená v okamihu uskutočnenia platby.

6. Dodanie tovaru, prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia a straty predmetu kúpy

6.1. Tvar bude kupujúcemu dodaný spôsobom podľa jeho voľby, pričom môže vyberať z nasledujúcich možností:

a) Osobný odber na adrese: Čemernianska 57/45, 09301 Vranov nad Topľou

b) Osobný odber na výdajných miestach spoločnosti Packeta (zásielky s hmotnosťou do 10 kg), SPS alebo pobočkách Slovenskej pošty

c) Dodanie na adresu prostredníctvom dopravných spoločností SPS, GLS, DPD a Slovenská pošta (iba v Slovenskej republike).

d) Dodanie na adresu v Českej republike prostredníctvom spoločností PPL a Packeta.

e) Dodanie do ostatných členských štátov Európskej únie na základe dohody medzi Obchodníkom a Kupujúcim.

6.2. Tovar je možné dodať iba do krajín Európskej únie.

6.3. Tovar je Obchodník povinný dodať bezodkladne, najneskôr však v lehote 7 dní odo dňa uzavretia Zmluvy, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Tovar je dodaný v okamihu, keď ho prevezme Kupujúci alebo ho ním určená osoba, alebo keď ho Obchodník odovzdá prepravcovi, ktorého Kupujúci poveril mimo možností prepravy, ktorú Obchodník ponúka. Tovar s digitálnymi prvkami sa považuje za dodaný okamihom, keď je Kupujúcemu sprístupnený na stiahnutie a inštaláciu príslušný digitálny obsah alebo digitálna služba.

6.4. Pri plnení Zmluvy môžu nastať také skutočnosti, ktoré budú mať vplyv na termín dodania objednaného Tvaru. O zmene termínu dodania a o novom predpokladanom termíne dodania objednaného Tvaru bude Kupujúci e-mailom bezodkladne informovaný, pričom jeho právo odstúpiť od Zmluvy týmto nie je dotknuté. Súčasťou oznámenia o novom termíne dodania Tvaru je aj žiadosť adresovaná Kupujúcemu na vyjadrenie, či trvá na dodaní objednaného Tvaru v novom termíne. V prípade osobného odberu na prevádzkarni Obchodníka bude Kupujúci o možnosti vyzdvihnutia Tvaru informovaný prostredníctvom e-mailu. Tovar je potrebné odobrať do 5 kalendárnych dní od zaslania oznámenia. Pokiaľ Kupujúci v tejto lehote tovar nevyzdvihne, má Obchodník právo odstúpiť od Zmluvy.

6.5. Pri preberaní Tvaru od dopravcu je povinnosťou Kupujúceho skontrolovať neporušenosť obalu Tvaru a v prípade akéhokoľvek poškodenia túto skutočnosť bezodkladne oznámiť dopravcovi a Obchodníkovi. V prípade, že došlo k poškodeniu obalu, ktoré svedčí o neoprávnenej manipulácii a vstupe do zásielky, nie je povinnosťou Kupujúceho Tvar od dopravcu prevziať.

6.6. Kupujúci je povinný prevziať Tvar v dohodnutom mieste a čase. Ak si doručovaný Tvar neprevezme podľa predchádzajúcej vety, môže mu byť na základe písomnej žiadosti zaslanej najneskôr do 3 dní od kedy mal Tvar prevziať, opätovne doručený, pričom sa zaväzuje uhradiť Obchodníkovi všetky náklady spojené s opätovným doručením Tvaru. V prípade, kedy Kupujúci poruší svoju povinnosť prevziať Tvar, s výnimkou prípadov podľa bodu 6.4 týchto Podmienok, nemá to za následok porušenie Obchodníka povinnosti doručiť Tvar. Ak Kupujúci Tvar neprevezme v dohodnutom mieste a čase, vzniká Obchodníkovi právo od Zmluvy odstúpiť z dôvodu podstatného porušenia Zmluvy zo strany Kupujúceho. Odstúpenie je účinné v deň, kedy je doručené Kupujúcemu. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na nárok na náhradu vzniknutej škody v sume skutočných nákladov na pokus o doručenie Tvaru, prípadne ďalšieho nároku na náhradu škody, ak vznikne.

6.7. Ak je z dôvodov vzniknutých na strane Kupujúceho Tvar doručovaný opakovane alebo na žiadosť Kupujúceho iným spôsobom, než bolo v Zmluve dohodnuté, je povinnosťou Kupujúceho nahradiť Obchodníkovi náklady s takýmto doručením spojené. Platobné údaje pre zaplatenie takýchto nákladov zašle Obchodník na e-mailovú adresu Kupujúceho uvedenú v Zmluve a sú splatné pred odoslaním Tvaru, najneskôr do 5 dní od doručenia e-mailu.

6.8. Nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty Tovar prechádza na Kupujúceho v okamihu dodania Tovar. V prípade, keď Kupujúci Tovar neprevezme alebo ho prevziať odmietne, s výnimkou prípadov podľa bodu 6.4 týchto Podmienok, prechádza na Kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia a straty Tovar v okamihu, kedy ho mal možnosť ho prevziať, ale z dôvodov na jeho strane k prevzatíu nedošlo. Prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia a straty Tovar pre Kupujúceho znamená, že od toho okamihu nesie všetky dôsledky spojené so stratou, zničením, poškodením či akýmkoľvek znehodnotením Tovar.

7. Práva zo zodpovednosti za vady

7.1. Úvodné ustanovenie k zodpovednosti za vady

7.1.1. V prípade, zmluvného vzťahu s Podnikateľom sa Obchodník zaväzuje, že Tovar bude dodaný v dohodnutej kvalite, množstve a bez väd.

7.1.2. V prípade, zmluvného vzťahu so Spotrebiteľom sa Obchodník zaväzuje, že Tovar dodá v súlade so všeobecnými požiadavkami podľa § 617 Občianskeho zákonníka a dohodnutými požiadavkami podľa § 616 Občianskeho zákonníka prezentovanými vlastnosťami objednaného Tovar na E-shope a bez väd. Tovar nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami podľa § 617 Občianskeho zákonníka, ak pri uzatvorení Zmluvy bol Kupujúci výslovne oboznámený, že určitá vlastnosť nezodpovedá takým všeobecným požiadavkám a výslovne a osobitne s tým súhlasil.

7.1.3. Predaný Tovar je v súlade so všeobecnými požiadavkami podľa § 617 Občianskeho zákonníka ak:

a) je vhodný na všetky účely, na ktoré sa Tovar rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované;

b) zodpovedá opisu, ktorý bol Kupujúcemu sprístupnený pred uzavretím Zmluvy;

c) je dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže Kupujúci dôvodne očakávať;

d) je dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (životnosť), aké sú bežné pre Tovar rovnakého druhu a aké môže Kupujúci dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predaného Tovar, s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie Obchodníka alebo verejné vyhlásenie inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii Tovar alebo na jeho označení, pričom za výrobcu sa považuje zhotoviteľ Tovar, dovozca Tovar na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na Tovar umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri jeho dodaní v rozsahu jeho záväzku uvedeného v čl. 7.1.1. alebo 7.1.2. týchto Podmienok.

7.1.4. V prípade zmluvného vzťahu s Podnikateľom nezodpovedá Obchodník za vady Tovar v nasledovných prípadoch:

7.1.4.1. ak bol Podnikateľ o existujúcich vadách poučený alebo o vadách musel vedieť na základe okolností uzavretia Zmluvy a tieto vady nie sú v rozpore s dohodnutými vlastnosťami Tovar;

7.1.4.2. ak vady Tovar vznikli po tom ako Podnikateľ Tovar prevzal, za predpokladu, že vady nevznikli porušením povinností Obchodníka alebo mal podnikateľ Tovar možnosť prevziať podľa čl. 6. týchto Podmienok a bez právneho dôvodu prevzatie Tovar odmietol alebo Tovar neprevzal;

7.1.4.3. ak Podnikateľ zjavné vady Tovar nevytkol včas podľa čl. 7.3.1. týchto Podmienok;

7.1.4.4. ak Podnikateľ skryté vady Tovar nevytkol včas podľa čl. 7.3.2. týchto Podmienok;

7.1.4.5. pri použití Tovare nezodpovedá Obchodník za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá Obchodník za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

7.1.5. V prípade zmluvného vzťahu so Spotrebiteľom nezodpovedá Obchodník za vady a vlastnosti Tovar v prípadoch ak:

7.1.5.1. Spotrebiteľ vady Tovar nevytkol včas v lehote uvedenej v bode 7.4.1. týchto Podmienok;

7.1.5.2. Vlastnosti Tovar nezodpovedajú všeobecným požiadavkám podľa § 617 Občianskeho zákonníka, pričom bol Spotrebiteľ Obchodníkom o tejto skutočnosti jasne písomne poučený a osobitne vyjadril výslovný písomný súhlas s uvedeným nesúlalom;

7.1.5.3. Ide o Zmluvu na kúpu Tovar s digitálnymi prvkami alebo na Zmluvu o poskytnutí digitálneho plnenia a vady Tovar vznikli v dôsledku nesprávnej inštalácie alebo nenainštalovania potrebných aktualizácií, ak Obchodník zabezpečil Spotrebiteľovi dodanie takýchto aktualizácií alebo informoval o ich dostupnosti a dôsledkoch pre prípad, ak si ich Spotrebiteľ nenainštaluje a nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia potrebných aktualizácií v dôsledku, ktorej vznikli vady na Tovare, nebola spôsobená nedostatkami v poskytnutom návode na ich inštaláciu;

7.1.6. Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od momentu prevzatia Tovar zo strany Kupujúceho.

7.1.7. Ak dôjde k výmene Tovar, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového Tovar Kupujúcim.

7.1.8. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak ich neuplatní v záručnej dobe.

7.2. Predaný Tovar má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami podľa bodov vyššie alebo ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Obchodník zaručuje, že v dobe prechodu nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia a straty Tovar podľa bodu 6.8 Podmienok je Tovar bez väd, najmä, že:

a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite a má vlastnosti, ktoré boli dohodnuté, a pokiaľ neboli výslovne dohodnuté, potom také, ktoré boli uvedené pri popise Tovar, prípadne také, ktoré možno vzhľadom na povahu Tovar rozumne očakávať;

b) je vhodný na uvedené účely alebo na účely, ktoré sú pre Tovar tohto typu obvyklé a je funkčný;

c) vyznačuje sa vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom, s ktorým sa Tovar rovnakého druhu bežne používa, bez potreby zmeny predaného Tovaru, hardvéru alebo softvéru (kompatibilita) a vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom odlišnými od tých, s ktorými sa Tovar rovnakého druhu bežne používa (interoperabilita);

d) je dodaný so všetkým príslušenstvom a návodmi, ak je tak dohodnuté v Zmluve;

e) sú dodané aktualizácie vymedzené v Zmluve, ak ide o Tovar s digitálnymi prvkami.

7.3. Podmienky uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) osobitne pre Podnikateľov

7.3.1. Podnikateľ má povinnosť oznámiť a vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po tom, čo ju mohol zistiť, najneskôr však do 3 dní od prevzatia Tovaru.

7.3.2. Právo zo zodpovednosti za iné vady (skryté), je Podnikateľ povinný uplatniť spôsobom podľa bodu 7.5.1. nižšie bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu na Tovare zistil, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.

7.3.3. Ak je Tovar doručený v porušenom alebo poškodenom obale alebo je zásielka zjavne príliš ľahká, je Podnikateľ zaviazaný takýto tovar od dopravnej spoločnosti neprevziať a túto skutočnosť bezodkladne oznámiť na niektorom z týchto telefónnych čísel: 0574421137, 0574422357, 0574461855, 0915882913, 0911295603 alebo e-mailom na duotex@duotex.sk. V prípade zistenia zjavných vád (napr. mechanického poškodenia) je Podnikateľ povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu spôsobom podľa bodu 7.5.1. nižšie. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných vád na Tovare, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti Tovaru, sa nebude prihliadať.

7.3.4. Záruka sa vzťahuje na všetky vady Tovaru opísané v bode 7.2.. a/alebo v rozpore s naším záväzkom v bode 7.1.1. týchto Podmienok.

7.3.5. Podnikateľ nie je oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vadu v prípade, ak za vady Obchodník nezodpovedá v zmysle bodu 7.1.5. týchto Podmienok alebo podľa právnej úpravy platnej a účinnej v čase uzatvorenia Zmluvy alebo ak Podnikateľ o vade vedel pred prevzatím Tovaru, resp. bol na ňu upozornený alebo mu z toho dôvodu bola poskytnutá primeraná zľava z Ceny Tovaru.

7.4. Podmienky uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) osobitne pre Spotrebiteľov

7.4.1. Spotrebiteľ má nárok uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady, ktoré sa vyskytnú pri prevzatí Tovaru v lehote 2 mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do 24 mesiacov od dodania Tovaru. Ak je predmetom kúpy Tovar s digitálnymi prvkami, pri ktorom sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, zodpovedá Obchodník za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas 2 rokov od dodania Tovaru s digitálnymi prvkami.

7.4.2. Ak je Tovar doručený v porušenom alebo poškodenom obale alebo je zásielka zjavne príliš ľahká, je Spotrebiteľovi odporúčané takýto tovar od dopravnej spoločnosti neprevziať a túto skutočnosť bezodkladne oznámiť na niektorom z týchto telefónnych čísel: 0574421137, 0574422357, 0574461855, 0915882913, 0911295603 alebo e-mailom na duotex@duotex.sk. Ak sa Spotrebiteľ rozhodne takúto zásielku prebrať, je nutné v prítomnosti dopravcu zásielku skontrolovať a uistiť sa, že nechýbajú žiadne položky Tovar a že sú všetky položky Tovar v poriadku. Ak zistí, pri kontrole zásielky podľa predchádzajúcej vety, že stav alebo počet položiek objednaného Tovar nie je v súlade s Objednávkou, spíše s dopravcom Zápis o poškodení zásielky alebo vytkne takýto nedostatok v preberacom protokole dopravcu.

7.4.3. V prípade dodatočného zistenia zjavných väd po prebratí Tovar (napr. mechanického poškodenia, chýbajúci Tovar alebo jeho položky, nesprávny Tovar alebo jeho položky) Spotrebiteľ bez zbytočného odkladu uplatní reklamáciu spôsobom podľa bodu 7.5.1. nižšie. Neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných väd na Tovare, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti Tovar, je Obchodník oprávnený odmietnuť.

7.4.4. Spotrebiteľ nie je oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady v prípade, ak za vady Obchodník nezodpovedá v zmysle bodu 7.1.6. týchto Podmienok alebo podľa právnej úpravy platnej a účinnej v čase uzatvorenia Zmluvy.

7.4.5. Právo zo zodpovednosti za vady, je Spotrebiteľ oprávnený uplatniť spôsobom podľa bodu 7.5.1. a v lehote uvedenej v bode 7.4.1 týchto Podmienok.

7.5. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

7.5.1. V prípade, že bude mať Tovar vadu, teda najmä ak nebude splnená niektorá z podmienok podľa bodu 7.1.7., môže Kupujúci/Podnikateľ Obchodníkovi takú vadu oznámiť a uplatniť práva zo zodpovednosti za vady (teda Tovar reklamovať) zaslaním e-mailu, či listu na adresy uvedené v bode 1.8., prípadne osobne v sídle Obchodníka na Čemernianskej ulici 57/45 vo Vranove nad Topľou. Pre reklamáciu môže byť využitý aj vzorový formulár, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto Podmienok.

7.5.2. V oznámení, ktorým sa uplatňuje reklamácia musí byť uvedený predovšetkým popis vady Tovar a identifikačné údaje reklamujúceho, vrátane e-mailu, na ktorý má záujem dostať vyrozumienie o spôsobe vybavenia reklamácie, a tiež, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady, špecifikovaných v bode 7.6.3. až 7.6.8., si uplatňuje.

7.5.3. Pri uplatnení reklamácie musí reklamujúci predložiť aj doklad o kúpe Tovar (faktúru), a to za účelom preukázania jeho kúpy u Obchodníka, inak nie je Obchodník povinný reklamáciu uznať.

7.5.4. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň doručenia vadného Tovar spolu s príslušnými dokladmi (podľa bodu 7.5.3) Obchodníkovi. V prípade, ak je podanie, ktorým si reklamujúci (Spotrebiteľ alebo Podnikateľ) uplatňuje reklamáciu, neúplné (najmä nečitateľné, nejasné, nezrozumiteľné, neobsahuje požadované dokumenty a pod.), písomne, najmä e-mailom si Obchodník od reklamujúceho vyžiada doplnenie podanej reklamácie. V tomto prípade reklamačné konanie začína v deň doručenia doplneného podania.

7.5.5. Keď bude Obchodníkovi doručená reklamácia alebo doplnenie podanej reklamácie, bude reklamujúcemu bezodkladne vystavené písomné potvrdenie o prijatí reklamácie, resp. potvrdenie o vytknutí vady. V potvrdení uvedie Obchodník najkratšiu možnú lehotu určenú podľa bodu 7.6.1., v ktorej odstráni vytknutú vadu Tovar.

7.5.6. Ak reklamujúci nedoplní podanú reklamáciu v zmysle bodu 7.5.4. tohto článku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia výzvy Obchodníka podľa bodu 7.5.4., bude považované jeho podanie za neopodstatnené a pokiaľ sú požadované chýbajúce informácie, na ktorých doplnenie bol vyzvaný, nevyhnutné pre vybavenie reklamácie, môže Obchodník rozhodnúť, že sa takouto neúplnou reklamáciou nebude zaoberať.

7.6. Vybavenie reklamácie

7.6.1. Na základe rozhodnutia reklamujúceho, ktorý zo spôsobov odstránenia vady špecifikovaných v bode 7.6.3. a 7.6.4. až 7.6.8 uplatňuje, vadu Obchodník odstráni v primeranej lehote, ktorú potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady, a ktorá nepresiahne viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. odo dňa vytknutia vady. Spotrebiteľskú záruku podľa § 626 Občianskeho zákonníka Obchodník neposkytuje. Reklamujúcim zvolený spôsob odstránenia vady nie je Obchodník povinný akceptovať, ak tento spôsob nie je možný alebo by spôsobil neprimerané náklady s prihliadnutím na Cenu Tvaru a závažnosť vady.

7.6.2. Iba vo výnimočných prípadoch a z objektívnych dôvodov môže Obchodník lehotu na odstránenie vady uvedenú v potvrdení o prijatí vytknutia vady predĺžiť o najkrajší čas potrebný na odstránenie vady. O takomto predĺžení lehoty na odstránenie vady bude Obchodník reklamujúceho písomne informovať.

7.6.3. Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť jej opravou, má reklamujúci právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne opravená na náklady Obchodníka.

7.6.4. Namiesto odstránenia vady jej opravou môže reklamujúci požadovať výmenu Tvaru.

7.6.5. Namiesto odstránenia vady Tvaru jej opravou môže Obchodník vždy vymeniť vadný Tvar za bezvadný, ak to nespôsobí reklamujúcemu závažné ťažkosti.

7.6.6. Po uplynutí lehoty na odstránenie vady má reklamujúci právo na primeranú zľavu z Ceny Tvaru alebo môže odstúpiť od Zmluvy. Rovnaké práva má aj v prípadoch, ak vadu Obchodník neopraví alebo Tvar nevymení, odmietne opraviť alebo vymeniť Tvar z dôvodu, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady, Tvar má naďalej rovnaké vady napriek jeho oprave alebo výmene alebo reklamujúceho informuje o tom, že vadu nie je možné opraviť alebo Tvar vymeniť v primeranej lehote alebo bez toho aby reklamujúcemu spôsobil závažné ťažkosti. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného Tvaru a hodnoty, ktorú by Tvar mal, ak by bol bez väd. Kúpnu cenu alebo vyplatenie zľavy z kúpnej ceny vyplatí Obchodník rovnakým spôsobom, aký reklamujúci použil pri úhrade kúpnej ceny, pokiaľ sa výslovne nedohodnú na inom spôsobe úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Obchodník.

7.6.7. Od Zmluvy podľa bodu 7.6.6. nemôže reklamujúci odstúpiť, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa Zmluva týka viacerých Tvarov, môže reklamujúci odstúpiť od Zmluvy len vo vzťahu k vadnému Tvaru.

7.6.8. Ak ide o vadu Tvaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť Tvar riadne užívaný ako Tvar bez vady, má reklamujúci právo na výmenu Tvaru alebo právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva mu prislúchajú, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Tvar riadne užívať.

7.6.9. Reklamáciu, resp. vytknutie vady vybaví Obchodník odovzdaním opraveného Tovar, výmenou Tovar, vyplatením primeranej zľavy z Ceny Tovar alebo písomným odôvodneným odmietnutím zodpovednosti za vady, teda odmietnutím reklamácie.

7.7. Ak je reklamujúci Spotrebiteľom, Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady Tovar sa riadi ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka a Zákonom na ochranu spotrebiteľa. č. 108/2024 Z. z.

7.8. Ak Obchodník odmietne zodpovednosť za vady, respektíve odmietneme reklamáciu, má reklamujúci právo obrátiť sa na akreditovanú osobu, autorizovanú osobu alebo notifikovanú osobu (napr. znalec, autorizovaná, akreditovaná alebo notifikovaná osoba, autorizovaný servis, vedecká inštitúcia a pod.), aby mu poskytla znalecký posudok alebo odborné stanovisko, ktorým preukáže zodpovednosť Obchodníka za vady Tovar.

7.9. V prípade, že reklamujúci preukáže zodpovednosť Obchodníka za vady Tovar podľa bodu 7.8. má možnosť vady Tovar opakovane vytknúť, pričom platí, že túto zodpovednosť nemôže Obchodník odmietnuť a teda bude povinný sa opätovne zaoberať reklamáciou.

7.10. Náklady súvisiace so získaním znaleckého posudku alebo odborného stanoviska podľa bodu 7.8. týchto Podmienok znáša Obchodník, avšak reklamujúci si ich musí u neho uplatniť najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia opätovnej reklamácie.

7.11. Uzatvorením Zmluvy potvrdzuje Kupujúci, že mal možnosť v predstihu a riadne si prečítať podmienky reklamácie Tovar a rozumie im.

8. Odstúpenie od zmluvy

8.1. K odstúpeniu od Zmluvy, teda k ukončeniu zmluvného vzťahu medzi Obchodníkom a Kupujúcim od jeho začiatku, môže dôjsť z dôvodov a spôsobmi uvedenými v tomto článku, prípadne v ďalších ustanoveniach Podmienok, v ktorých je možnosť odstúpenia výslovne uvedená.

8.2. Kupujúci, má v súlade s ustanovením §20 Zákona o ochrane spotrebiteľa právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa prevzatia Tovar, resp. uzavretia Zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby, resp. uzavretia Zmluvy o dodaní digitálneho obsahu, ktorý je dodávaný inak ako na hmotnom nosiči. V prípade, uzavretia Zmluvy, ktorej predmetom je niekoľko druhov Tovar alebo dodanie niekoľkých častí Tovar, začína táto lehota plynúť až dňom prevzatia poslednej časti Tovar, a v prípade, uzavretia Zmluvy, na základe ktorej bude Tovar dodávaný pravidelne a opakovane, začína plynúť dňom prevzatia prvej dodávky. Od Zmluvy môže Kupujúci odstúpiť akýmkoľvek preukázateľným spôsobom (najmä zaslaním e-mailu alebo listu na adresy uvedené v bode 1.8. Pre odstúpenie môže využiť aj vzorový formulár, ktorý tvorí prílohu č. 2 Podmienok. Môžete tiež využiť funkciu odstúpenia od zmluvy online, ktorá sa nachádza v sekcii INFO a je označená tlačidlom „[Odstúpiť od zmluvy](#)“. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj len vo vzťahu ku konkrétnemu Tovar alebo Tovarom, ak bolo na základe Zmluvy dodaných alebo poskytnutých viacero Tovarov. Účinky odstúpenia od Zmluvy sa vzťahujú aj na prípadnú každú doplnkovú zmluvu k Zmluve, to neplatí ak je výslovne dohodnuté inak. Po obdržaní oznámenia o odstúpení od Zmluvy zašle Obchodník Kupujúcemu e-mailom bezodkladne potvrdenie o jeho doručení.

8.3. Ak Obchodník nedodá Tovar včas, je Kupujúci oprávnený od Zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak (i) Vám odmietne Tovar dodať, (ii) včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky

okolnosti uzavretia Zmluvy, (iii) Kupujúci pred uzavretím Zmluvy oznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.

8.4. Spotrebiteľ nemôže od Zmluvy odstúpiť v prípadoch, keď je predmetom Zmluvy:

a) poskytnutie služby, ak došlo k úplnému poskytnutiu služby a poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy s výslovným súhlasom Kupujúceho a zároveň Kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak je podľa Zmluvy povinný zaplatiť Cenu;

b) predaj Tovar, ktorého Cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy;

c) predaj Tovar, ktorý bol zhotovený podľa špecifikácií Kupujúceho alebo ktorý bol vyrobený pre neho na mieru;

d) predaj Tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze a Tovar, ktorý bol po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným;

e) predaj Tovar v uzavretom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého obal bol po dodaní otvorený, najmä jemný pančuchový tovar (ľudovo nazývaný "silónky"): jemné pančuchové nohavice, jemné ponožky, jemné podkolenky, jemné pančuchy, jemné nadkolenky;

f) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru predávaných v ochrannom obale, ak došlo po dodaní Tovar k porušeniu pôvodného obalu;

g) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe zmluvy o predplatnom;

h) dodanie digitálneho obsahu, ak nebol dodaný na hmotnom nosiči a bol dodaný s predchádzajúcim výslovným súhlasom Kupujúceho pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy a Obchodník mu oznámil, že nemá právo na odstúpenie od Zmluvy.

8.5. Lehota na odstúpenie podľa čl. 8.2 Podmienok sa považuje za zachovanú, ak Kupujúci v jej priebehu (najneskôr však v jej posledný deň) odošle Obchodníkovi oznámenie, že od Zmluvy odstupuje.

8.6. V prípade odstúpenia od Zmluvy bude Kupujúcemu Cena vrátená do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení na bankový účet zvolený v odstúpení od Zmluvy. Suma však nebude vrátená skôr, než Kupujúci Tovar vráti Obchodníkovi či preukáže, že došlo k jeho zaslaniu. Vrátený Tovar musí byť nepoškodený, nepoužívaný, pokiaľ možno vrátane všetkých etikiet, visačiek a v originálnom obale.

8.7. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa čl. 8.2 Podmienok je Kupujúci povinný v lehote do 14 dní od odstúpenia Tovar zaslať, odovzdať Tovar Obchodníkovi alebo ním poverenej osobe na prevzatie Tovar, pričom nesie náklady na vrátenie Tovar Obchodníkovi. To neplatí ak sa dohodnú, že si Tovar Obchodník vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom nimi poverenej osoby. Lehota je zachovaná, ak bol Tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Kupujúci má nárok na vrátenie Ceny za dopravu, ale len vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu spôsobu dodania Tovar, ktorý Obchodník pre dodanie Tovar ponúka. Uvedené v prvej vete tohto bodu platí aj pre vrátenie hmotného nosiča, na ktorom Vám bolo dodané Digitálne plnenie v rámci Zmluvy na poskytnutie digitálneho plnenia. Po odstúpení od Zmluvy na poskytnutie

digitálneho plnenia je Obchodník oprávnený zamedziť Kupujúcemu v ďalšom používaní Digitálneho plnenia, najmä, obmedzením prístupu k Digitálnemu plneniu alebo zrušením jeho užívateľského účtu. Ak je predmetom Zmluvy, od ktorej Kupujúci odstupuje poskytovanie služby, je povinný uhradiť Obchodníkovi Cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy, ak pred poskytnutím plnenia udelil výslovný súhlas so začatím poskytovania služby.

8.8. Kupujúci zodpovedá za škodu v prípadoch, kedy bude Tovar poškodený v dôsledku ak s ním nakladal inak, než je nutné s ním nakladať s ohľadom na jeho povahu a vlastnosti. Spôsobená škoda mu v takom prípade bude vyúčtovaná po vrátení Tvaru a splatnosť vyúčtovanej čiastky je 14 dní.

8.9. Obchodník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti Tvaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tvaru dohodnutého v Zmluve prerušil výrobu alebo vykonal závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia jeho povinností zo Zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný Tovar dodať v lehote určenej týmito Podmienkami. V týchto prípadoch je Obchodník povinný Kupujúceho o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať a vrátiť mu už uhradenú Celkovú cenu za Tovar, a to v lehote 14 dní od dňa oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Uhradená Celková cena za Tovar bude Kupujúcemu vrátená rovnakým spôsobom akým ju uhradil, pričom tým nie je dotknuté právo sa s Obchodníkom dohodnúť na inom spôsobe vrátenia platby, ak v súvislosti s tým nebudú Kupujúcemu účtované žiadne ďalšie poplatky.

8.10. Obchodník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak Kupujúci Tovar neprevzal do 5 pracovných dní odo dňa, keď mu vznikla povinnosť Tovar prevziať.

9. Podávanie podnetov a sťažností

9.1. Spotrebiteľ je oprávnený podávať podnety a sťažnosti písomne, a to prostredníctvom e-mailu na adresu: duotex@duotex.sk

9.2. O posúdení podnetu alebo sťažnosti bude informovaný e-mailom zaslaným na jeho adresu.

9.3. Orgánom dozoru je najmä Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Prešovský kraj so sídlom: Obrancov mieru 6, 08001 Prešov, tel.: 0517721597, e-mail: pr@soi.sk

9.4. Podnet na vykonanie kontroly, ak nie je Kupujúci spokojný s vybavením jeho podnetu alebo sťažnosti môže podať aj elektronicky prostredníctvom platformy dostupnej na webovej stránke: <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>.

10. Alternatívne riešenie sporu so spotrebiteľmi

10.1. Kupujúci má právo obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o nápravu, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na: duotex@duotex.sk, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým bola vybavená jeho reklamácia alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva. Ak Obchodník odpovie na žiadosť Kupujúceho zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má Kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov („Subjekt“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení

spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov („Zákon o alternatívnom riešení sporov“).

10.2. Subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.

10.3. Návrh môže byť podaný spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.

10.4. Ďalej má Kupujúci právo začať mimosúdne riešenie sporov online prostredníctvom platformy OSR dostupnej na webovej stránke: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_16_297, resp. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

11. Záverečné ustanovenia

11.1. Všetka písomná korešpondencia medzi zmluvnými stranami bude doručovaná elektronickou poštou. E-mailová adresa Obchodníka je duotex@duotex.sk. Obchodník bude doručovať korešpondenciu na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve, v Užívateľskom účte alebo cez ktorú bol kontaktovaný.

11.2. Zmluvu je možné meniť len na základe vzájomnej písomnej dohody. Obchodník je však oprávnený zmeniť a doplniť tieto Podmienky, táto zmena sa však nedotkne už uzatvorených Zmlúv, ale len Zmlúv, ktoré budú uzatvorené po účinnosti tejto zmeny. O zmene bude Kupujúci informovaný iba v prípade, ak mu na základe Zmluvy má Obchodník dodávať Tovar pravidelne a opakovane. Informácie o zmene zašle Obchodník na e-mailovú adresu Kupujúceho najmenej 14 dní pred účinnosťou tejto zmeny. Pokiaľ do 14 dní od zaslania informácie o zmene nedostane Obchodník výpoveď uzatvorenej Zmluvy na pravidelné a opakované dodávky Tvaru, stávajú sa nové podmienky súčasťou Zmluvy a uplatnia sa na ďalšiu dodávku Tvaru nasledujúcu po účinnosti zmeny. Výpovedná doba v prípade, že Kupujúci výpoveď podá, činí 2 mesiace.

11.3. V prípade vyššej moci alebo udalostí, ktoré nemožno predvídať (prírodná katastrofa, pandémie, prevádzkové poruchy, výpadky subdodávateľov a pod.), nenesie Obchodník zodpovednosť za škodu spôsobenú v dôsledku alebo v súvislosti s prípadmi vyššej moci alebo nepredvídateľnými udalosťami, a ak tento stav trvá po dobu dlhšiu ako 10 dní, majú obidve zmluvné strany právo od Zmluvy písomne odstúpiť.

11.4. Neoddeliteľnou prílohou Podmienok je vzorový formulár pre reklamáciu (Príloha č. 1) a vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy spolu s poučením (Príloha č. 2).

11.5. Zmluva vrátane Podmienok je archivovaná v elektronickej podobe u Obchodníka, ale nie je Kupujúcemu prístupná. Vždy však tieto Podmienky a potvrdenia Objednávky so zhrnutím Objednávky dostane Kupujúci e-mailom a bude teda mať vždy prístup k Zmluve aj bez súčinnosti Obchodníka. Odporúčame vždy potvrdenie Objednávky a Podmienky uložiť.

11.6. Na činnosť Obchodníka sa nevzťahujú žiadne kódexy správania podľa § 2 písm. l) Zákona o ochrane spotrebiteľa.

11.7. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť 19.6.2026.