

Licenčné podmienky pre Pinf Hry

Článok 1 Definície pojmov

- Používateľ** – fyzická osoba, ktorá používa Pinf Hry súlade s týmito podmienkami, pričom používanie Pinf Hier jej umožňuje rozvoj špecifických schopností a zručností.
- Poskytovateľ** – Pinf s.r.o., 906 05 Sobotište 393, IČO: 51007908, s ktorým je uzatváraná licenčná zmluva. Poskytovateľ je držiteľom výhradnej licencie na Pinf Hry, na základe licenčnej zmluvy uzatvorenej s autorom Ondrej Vrábek, 906 05 Sobotište 393.
- Nadobúdateľ** – fyzická osoba, ktorá uzatvorila s poskytovateľom licenčnú zmluvu, za účelom jej používania používateľom. Nadobúdateľ a používateľ môže byť tá istá osoba.
- Pinf Hry** – počítačový program, ktorý je zameraný na rozvíjanie schopností a zručností používateľov ako písanie, čítanie, rozoznávanie farieb, počúvanie, zapamätávanie si a hranie sa.
- Obchod** – virtuálne prostredie, prostredníctvom ktorého je možné stiahnuť a inštalovať Pinf Hry na koncové zariadenie na internetovej stránke www.pinfhry.sk alebo napr. iTunes App Store, Google Play či Microsoft Store.
- Koncové zariadenie** – počítač, mobilné telekomunikačné zariadenie, herná konzola, tablet a iné zobrazovacie zariadenie.
- Prostriedky diaľkovej komunikácie** – prostriedok, ktorý bez súčasného fyzického kontaktu medzi nadobúdateľom a/alebo používateľom a poskytovateľom možno použiť za účelom vzniku, zmeny alebo zániku licenčnej zmluvy, najmä internet, elektronická pošta, telefón, fax, adresný list, ponukový katalóg.
- Identifikačné číslo** – jedinečný súbor čísel, ktorý je vygenerovaný po registrácii nadobúdateľa, prostredníctvom ktorého bude koncové zariadenie identifikované pri každom spustení a používaní Pinf Hier.

Článok 2 Uzatvorenie a trvanie licenčnej zmluvy

- Licenčná zmluva je uzatvorená okamihom vyjadrenia súhlasu nadobúdateľa prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie s týmito licenčnými podmienkami po stiahnutí Pinf Hier z Obchodu.
- Licenčná zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- Po uzatvorení licenčnej zmluvy bude nadobúdateľovi vygenerované jedinečné identifikačné číslo a bude mu umožnený bezplatný limitovaný prístup k Pinf hrám.
- V prípade, že nadobúdateľ chce plný prístup k Pinf hrám, musí sa registrovať na internetovej stránke poskytovateľa www.pinfhry.sk a zakúpiť si platenú rozšírenú verziu Pinf hier. Táto platená rozšírená verzia je platná jeden kalendárny rok, pričom táto doba sa počíta odo dňa ktorý si nadobúdateľ zvolí, najskôr od dňa zaplata licenčného poplatku.
- Poskytovateľ udeľuje nevýhradnú licenciu, čo znamená že nie je vylúčené používanie Pinf Hier poskytovateľom alebo jeho právo udeliť licenciu tretej osobe. V žiadnom prípade nie sú obmedzené práva autora používať alebo modifikovať Pinf Hry.

Článok 3 Podmienky pre poskytnutie licencie

- Pinf Hry je možné používať po uzatvorení licenčnej zmluvy („ďalej tiež aj licencia“). Rozšírenú platenú verziu Pinf hier je možné využívať až potom, čo sa nadobúdateľ registruje podľa článku 2 bod 4 týchto licenčných podmienok a zaplatí licenčný poplatok podľa článku 5 týchto licenčných podmienok.
- Nevyhnutnou požiadavkou na používanie Pinf Hier je internetové pripojenie, počas celej doby používania Pinf Hier. Pri využívaní internetového pripojenia na stiahnutie alebo používanie Pinf Hier

môžu byť účtované poplatky za internetové pripojenie, poskytovateľom internetového pripojenia.

3. Minimálne požiadavky pre Pinf Hry inštalované na:
 - a) Windows Desktop zariadeniach (bežné počítače/notebooky) - OS: Windows 7 a novší. Dodatočný bezplatný software: Microsoft .NET Framework verzie 4.5.2
 - b) mobilných telekomunikačných zariadeniach podporujúcich Windows 10, Android, iOS – podpora Obchodu alebo internetového prehliadača
 - c) iných zariadeniach: mac OS, Linux

Článok 4 Rozsah licencie

1. Poskytovateľ udeľuje obmedzenú licenciu v rozsahu uvedenom v týchto podmienkach. Celý obsah Pinf Hier, vrátane, ale nielen, akéhokoľvek softvéru, umeleckých prvkov, animácií, videí, obrázkov, hudby, zvukov, komunikácii, textu, čísel a mechaniky HIER, a marketingových materiálov ("Obsah"), sú duševným vlastníctvom vlastníctva autora. Celý Obsah je chránený autorskými právami podľa Autorského zákona č. 185/2015 Z.z. v platnom znení.
2. Nadobúdateľ je oprávnený Pinf Hry inštalovať, spustiť a používať na koncovom zariadení v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu licenčnej zmluvy. Nadobúdateľ je oprávnený používať Pinf Hry, ich funkcionality a všetky ich časti v rozsahu, ktorý je obvyklý pri danom druhu počítačového programu a spôsobe jeho použitia.
3. Nie je však povolené kopírovanie. Takisto nie je povolené jeho komerčné využívanie. Jeho upravovanie, opätovné zostavovanie, rozoberanie a spätné inžinierstvo sú takisto zakázané. Rozmnožovanie, ukladanie, vyberanie a / alebo zdieľanie Obsahu s tretími stranami je považované za porušenie autorských práv. Rovnako je zakázané na to nabádať tretie strany alebo poskytovať im pri tom pomoc.
4. Predmetom licencie nie je, a teda nadobúdateľ ani používateľ nie sú oprávnení používať logo poskytovateľa. Použitie loga, ochrannej známky je možné iba po predchádzajúcom súhlase poskytovateľa. V prípade neoprávneného použitia ochrannej známky alebo loga má poškodená zmluvná strana nárok na náhradu škody, ktorá jej tým bola spôsobená.
5. Nadobúdateľ ani používateľ nie sú oprávnení Pinf Hry žiadnym spôsobom modifikovať, ani do nich zasahovať akýmkoľvek iným spôsobom, než spôsobom, ktorý pri bežnom používaní umožňuje užívateľské rozhranie.
6. Licencia sa vzťahuje aj na všetky budúce aktualizácie Pinf Hier (update a/alebo upgrade), pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, Poskytovateľovi však z toho nevyplýva záväzok vykonávať akékoľvek aktualizácie Pinf Hier.
7. Územná platnosť licencie nie je obmedzená.

Článok 5 Licenčný poplatok

1. Základná verzia licencie je bezodplatná. V prípade, že nadobúdateľ požiada o registráciu podľa článku 2 bod 4 týchto podmienok o rozšírenú platenú verziu Pinf hier je povinný zaplatiť licenčný poplatok, ktorého výška je uvedená pri výbere jednotlivých balíkov platenej verzie Pinf hier.
2. Licenčný poplatok je jednorazový.
3. Licenčný poplatok je splatný okamihom výberu balíka rozšírenej platenej verzie Pinf hier, jedným zo spôsobov uvedeným poskytovateľom pri výbere balíka.
4. Po zaplatení licenčného poplatku, bude nadobúdateľovi doručený na ním uvedenú emailovú adresu aktivačný kód. Po zadaní kódu sa aktivuje rozšírená platená verzia Pinf hier, a to odo dňa ktorý si

nadobúdateľ zvoli, najskôr odo dňa zaplataenia licenčného poplatku. Aktivačný kód je prenosný na všetky koncové zariadenia nadobúdateľa, avšak nie súbežne.

5. Licenčný poplatok sa platí v eurách a považuje sa za zaplatený okamihom pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet poskytovateľa.
6. Ak nadobúdateľ zaplatí licenčný poplatok za rozšírenú platenú verziu Pinf hier pred uplynutím doby jej platnosti, táto sa automaticky predlžuje o ďalší rok. Licenčný poplatok je možné zaplatiť najskôr 14 kalendárnych dní pred uplynutím jej platnosti, nie však neskôr ako posledný deň uplynutia jej platnosti. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť predĺženie, vrátením licenčného poplatku, ktorý už bol zaplatený alebo oznámením zaslaným nadobúdateľovi, že trvá na ukončení platnosti rozšírenej verzie Pinf hier uplynutím doby.
7. V prípade, že nadobúdateľ nepredlíži dobu trvania platenej rozšírenej verzie Pinf hier podľa bodu 6 tohto článku, po uplynutí doby mu bude umožnený iba limitovaný prístup k základnej verzii Pinf hier, ktorá je bezplatná.

Článok 6 Zánik licenčnej zmluvy

1. Autorizácia na výkon udelených práv zaniká najneskôr v momente ukončenia platnosti licenčnej zmluvy.
2. Licenčná zmluva zaniká:
 - a) zánikom vlastníckeho práva ku koncovému zariadeniu;
 - b) odstúpením
 - c) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - d) zánikom licenčnej zmluvy poskytnutej poskytovateľovi autorom Pinf Hier
 - e) Výpoveďou, pričom výpovedná doba je tri mesiace a začína plynúť odo dňa doručenia písomnej výpovede.
 - f) odstúpením od licenčnej zmluvy uzatvorenej na diaľku v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia licenčnej zmluvy podľa 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
 - g) ďalšími spôsobmi uvedenými na inom mieste týchto podmienok, alebo stanovenými zákonom.
3. Licenčná zmluva zaniká v dôsledku tej zo skutočností, ktorá nastane ako prvá.
4. V prípade zistenia nelegálneho použitia Pinf Hier nadobúdateľom alebo používateľom, nad rozsah udelennej licencie, je poskytovateľ oprávnený, v záujme ochrany svojich majetkových práv a zamedzeniu jeho ďalšieho porušovania, odstúpiť od licenčnej zmluvy a zrušiť licenciu ku dňu, kedy sa o porušení dozvedel.
5. Poskytovateľ licencie je oprávnený odstúpiť od licenčnej zmluvy a zrušiť licenciu v prípade porušenia povinností nadobúdateľa alebo používateľa podľa článku 4 ods. 3,4 a 5 a článku 7 tejto zmluvy ku dňu kedy sa o porušení dozvedel.
6. Rozšírená platená verzia Pinf hier zmluvy zaniká uplynutím doby alebo odmietnutím jej predĺženia podľa článku 5 bod 5

Článok 7 Povinnosti používateľa a nadobúdateľa

1. Používateľ a nadobúdateľ nie sú oprávnení:
 - a) používať Pinf Hry spôsobom, ktorý je v rozpore s licenčnými podmienkami.
 - b) používať mechanizmy, softvér a programy, ktoré môžu poškodiť Pinf Hry
 - c) používať opatrenia, ktoré by viedli k neprijateľnému preťaženiu systémov.
 - d) používať špeciálny softvér, najmä s cieľom systematickej alebo automatickej správy Pinf Hier

- e) využívať alebo zverejniť chyby (bugs) v programovaní Pinf Hier a pri hraní, ktoré by mohli pre používateľa predstavovať výhodu, na vlastné účely a/alebo účely tretích strán.
 - f) používať softvér, ktorý umožňuje „získavanie údajov“ (Datamining) alebo akýmkoľvek iným spôsobom zbiera informácie týkajúce sa Pinf Hier.
 - g) porušovať platné zákony, navádzať na porušovanie zákonov alebo odkazovať na takéto príspevky,
 - h) používať Pinf Hry na komerčný účel alebo ich predaj pre tretie strany alebo ich propagáciu (aj prostredníctvom odkazov)
 - i) licenciu postúpiť tretej osobe alebo ju poskytnúť tretej osobe bez súhlasu poskytovateľa.
2. Používateľ a nadobúdateľ sú povinní:
 - a) neodkladne oznamovať chyby Pinf Hier podľa článku 8 ods. 3 týchto podmienok.
 - b) dodržiavať ustanovenia týchto podmienok, riadiť sa hernými návodmi Pinf Hier a pokynmi poskytovateľa
 - c) zdržať sa konania, ktoré ohrozuje alebo narúša prevádzku a funkčnosť Pinf Hier.
 3. Je zakázané:
 - a) Používať cheaty, softvér pre automatizáciu, hacky alebo iný neoprávnený softvér určený k úprave niektorej z Pinf Hier.
 - b) používať akýkoľvek neoprávnený softvér navrhnutý na zachytenie zdroja alebo iné zbieranie informácií od alebo prostredníctvom niektorej z Pinf Hier.
 - c) získavať alebo sa pokúšať o získanie hesiel alebo iných súkromných informácií od iných používateľov
 - d) zneužívať zdroje podpory (support) alebo písať falošné správy
 - e) dekompilovať, upravovať, alebo inak reprodukovat' ľubovoľnú časť Pinf Hier.
 - f) publikovať alebo šíriť obsah, ktorý škodí sieti, serveru alebo iným komponentom (napríklad šíri červy, trójske kone, vírusy, spyware, robí phishing hesiel a pod.).

Článok 8 Dostupnosť

1. Poskytovateľ ručí za dostupnosť Pinf Hier v priemere 95 % počas roka. Nie je tu zahrnutý čas na pravidelnú údržbu Pinf Hier, ktorá je možná len v offline režime, ani čas, ktorý nevieme ovplyvniť, napr. v dôsledku vyššej moci, externej manipulácie alebo iných problémov.
2. Poskytovateľ je oprávnený dočasne, najdlhšie však na dobu 48 hodín znemožniť nadobúdateľovi prístup k aplikácii, z dôvodu vykonávania aktualizácie aplikácie (update/upgrade) alebo z dôvodu odstraňovania chýb. Na takúto plánovanú aktualizáciu, resp. plánované odstraňovanie chýb je poskytovateľ povinný upozorniť nadobúdateľa a používateľa prostredníctvom webovej stránky www.pinfhry.sk a www.pinfhry.com
3. V prípade, ak používateľ zistí chybu Pinf hry je nadobúdateľ povinný upozorniť poskytovateľa na chybu prostredníctvom odkazu na webovej stránke www.pinfhry.sk, alebo na mailovú adresu support@pinfhry.sk
4. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť chybu v čo najkratšom čase.

Článok 9 Zodpovednosť poskytovateľa licencie

1. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nedostupnosť Pinf Hier v dôsledku výpadku internetového pripojenia. Tiež nezodpovedá za stratu údajov používateľa a nadobúdateľa.
2. Vzhľadom na osobitnú skupinu používateľov, používanie Pinf Hier môže ovplyvňovať správanie a konanie používateľov, alebo vyvolať psychickú alebo fyzickú reakciu na používanie Pinf Hier, pričom Poskytovateľ nie je zodpovedný na vplyv používania Pinf Hier na používateľov.

3. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za škody vyplývajúce z alebo vzniknuté v akejkolvek súvislosti s používaním alebo nemožnosťou používať PinF Hier alebo ich chybami.
4. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby PinF Hier, ktoré by vznikli v dôsledku ich nesprávneho používania (napr. zmazanie, prepísanie, napadnutie vírusmi), ďalej za chyby spôsobené treťou osobou alebo udalosťou, za ktorú tretia osoba zodpovedá, prípadne za chyby spôsobené neodvrátenou udalosťou.
5. Rovnako poskytovateľ nezodpovedá za správnosť výsledkov a údajov dosiahnutých pri použití PinF Hier v konkrétnych prípadoch, ak majú povahu chýb celkom zrejmých, t.j. chýb, ktoré možno zistiť obvyklým prekontrolovaním celého postupu práce s počítačovým programom.
6. Poskytovateľ zodpovedá za vady PinF hier podľa Občianskeho zákonníka.

Článok 10 Ochrana osobných údajov

1. Prevádzkovateľ informačných systémov

Osobné údaje klientov sú spracúvané v informačných systémoch, ktorých prevádzkovateľom je Prevádzkovateľ.

2. Dotknutou osobou je nadobúdateľ licencie, záujemca o licenciu a používateľ.

3. Právny základ spracúvania osobných údajov

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je licenčná zmluva, zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov [ďalej len „ZOOU“] a oprávnené záujmy. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné ale nevyhnuté na plnenie licenčnej zmluvy.

4. Oprávnené záujmy

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb aj na základe nasledovných oprávnených záujmov: ochrana majetku a bezpečnosti Prevádzkovateľa a jeho klientov, prevencia a detekcia počítačovej kriminality, priamy marketing. Dotknutá osoba má právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu, vrátane profilovania založeného na tomto právnom základe, a požiadať o ich výmaz.

5. Účely spracovania osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb na účely uzavretia licenčnej zmluvy a plnenia jej predmetu, vrátane vybavovania sťažností a reklamácií, za účelom ochrana majetku a bezpečnosti Prevádzkovateľa a jeho klientov, prevencie a detekcie počítačovej kriminality. Osobné údaje dotknutých osôb sa ďalej spracúvajú v rámci marketingu za účelom predkladania ponúk produktov a služieb, a to formou priameho marketingového oslovenia prostredníctvom elektronickej alebo písomnej komunikácie, za účelom vytvorenia ponuky služieb a produktov na mieru a skvalitňovania služieb, realizácie spotrebiteľských súťaží informovanie o novinkách, benefitoch a iných marketingových akciách, nových produktoch a službách.

6. Kategórie spracúvaných osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva tieto osobné údaje: IP adresa, prihlasovacie meno, mailová adresa.

7. Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje poskytované

Prevádzkovateľ poskytuje osobné údaje v súlade so ZOOU iba tým subjektom, ktorým má zákonnú povinnosť ich poskytnúť, a to aj bez súhlasu a informovania dotknutých osôb. Prevádzkovateľ môže poveriť spracovaním osobných údajov tretiu osobu (ďalej len „Sprostredkovateľ“), a to aj osobu so sídlom mimo územia Slovenskej republiky. Zoznam príjemcov je zverejnený na internetovej stránke prevádzkovateľa.

8. Retenčná doba - doba uchovávania osobných údajov

Osobné údaje Prevádzkovateľ spracúva a uchováva počas trvania licenčnej zmluvy a po dobu nevyhnutnú na uplatnenie práv Prevádzkovateľa z tejto licenčnej zmluvy.

9. Profilovanie klientov

Prevádzkovateľ môže za účelom obozretného podnikania, zlepšovania kvality poskytovaných služieb, tvorby nových produktov vykonávať profilovanie dotknutých osôb.

10. Práva dotknutej osoby

Dotknutá osoba má najmä právo požadovať od Prevádzkovateľa potvrdenie, či Prevádzkovateľ spracúva ich osobné údaje a zoznam týchto údajov, prístup k osobným údajom a všeobecné informácie o spracúvaní osobných údajov a informácie o zdroji osobných údajov, právo na opravu nesprávnych osobných údajov, na vymazanie osobných údajov, okrem osobných údajov, na ktoré sa toto právo podľa právnych predpisov nevzťahuje, právo namietať spracúvanie osobných údajov, ak sa spracúvajú na účely priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom a žiadať ich likvidáciu, právo odvolať súhlas, ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu, právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov [t.j. právo získať osobné údaje, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné], právo podať sťažnosť alebo návrh na začatie konania podľa § 100 ZOOU na Úrad na ochranu osobných údajov pre porušenie práv pri spracúvaní osobných údajov alebo pre porušenie právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov.

11. Dotknutá osoba môže podať návrhy, sťažnosti, podnety a/alebo otázky týkajúce sa spracúvania osobných údajov alebo iné súvisiace otázky na e-mailovej adrese support@pinfhry.sk alebo písomne listom zaslaným na adresu sídla Prevádzkovateľa.

12. Komplexné aktuálne informácie o spracúvaní osobných údajov Prevádzkovateľom sú uvedené v Zásadách spracúvania osobných údajov zverejnených na internetovej stránke prevádzkovateľa.

Článok 11 Rozhodné právo

13. Všetky právne vzťahy založené licenčnou zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky a platia pre ne príslušné ustanovenia autorského zákona č. 185/2015 Z.z. (ďalej tiež „zákon“), licenčnej zmluvy a týchto Licenčných podmienok pre PinF Hry (ďalej tiež „podmienky“). Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou licenčnej zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami jednotlivých citovaných dokumentov budú mať prednosť v poradí najprv kogentné ustanovenia zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, potom ustanovenia licenčnej zmluvy a napokon dispozitívne ustanovenia zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

14. Všetky prípadné spory v súvislosti s licenčnou zmluvou budú zmluvné strany prednostne riešiť mimosúdnou cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnou cestou spor bude riešiť v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky príslušný súd.

Článok 12 Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že nadobúdateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva, užívateľ má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak poskytovateľ na žiadosť nadobúdateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania nadobúdateľom,

Článok 14 Záverečné ustanovenia

Tieto podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 25.05. 2018.

nadobúdateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s poskytovateľom je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky, ktorý je dostupný na <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitejskych-sporov/146987s>), pričom nadobúdateľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Nadobúdateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

2. Návrh nadobúdateľa na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:
 - a) meno a priezvisko nadobúdateľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie poskytovateľa,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie, čoho sa nadobúdateľ ako spotrebiteľ domáha,
 - e) dátum, kedy sa nadobúdateľ obrátil na poskytovateľa so žiadosťou
 - f) o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom bol bezvýsledný,
 - g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
3. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže nadobúdateľ využiť formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle ministerstva (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov-clr/146956s>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu nadobúdateľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Článok 13 Doručovanie

1. Všetky oznámenia a žiadosti týkajúce sa licenčnej zmluvy sa podávajú písomne, ak nie je dohodnuté inak.
2. Poskytovateľ doručuje korešpondenciu prednostne na kontaktný email uvedený pri registrácii účtu žiadateľa o licenciu.
3. Nadobúdateľ je oprávnený doručovať korešpondenciu na kontaktný mail poskytovateľa alebo na kontaktnú adresu v sídle poskytovateľa.
4. Korešpondencia zaslaná na mailovú adresu sa považuje za doručенú momentom jej odoslania.
5. Nadobúdateľ je povinný informovať bez zbytočného odkladu poskytovateľa o každej zmene svojich kontaktných údajov.